ESTIMATES

Canadian Transportation Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/31-2004
ISBN 0-660-62626-8

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2004

Hon. Jean-C. Lapierre, P.C., M.P.
Minister of Transport

Canada

Table of Contents

Section 1 Chairman's Message 1

Section 2 Management Representation Statement 3

Section 3 Summary of Agency Performance 5
3.1 Progress and Performance Against Commitments 5
3.2 Parliamentary Committee Recommendations 6

Section 4 Context 7
4.1 Who We Are 7
4.2 Mandate and Mission 7
4.3 Social and Economic Factors 8
4.4 Business Line, Organization and Program Composition 9

Section 5 Performance Discussion 11
5.1 Strategic Outcome and Agency Spending 11
5.2 Key Partners 13
5.3 Key Targets and Overall Results 13
5.3.1 To Make Sound Decisions Within Statutory Time Frames and to Assist in Resolving Disputes Through Mediation and Other Informal Processes 14
5.3.2 To Protect the Interests of Canadian Transportation Users and Carriers 18
5.3.3 To Improve Access to the Federal Transportation System for Persons with Disabilities 24
5.3.4 To Administer the Revenue Cap Regulation of Western Grain Movements by Rail 28
5.4 Program, Resources and Results Linkages 29
5.5 Management Practices 30
5.5.1 Sustainable Development in Government Operations 30
5.5.2 Modern Comptrollership 31
5.5.3 Human Resource Management 31
5.5.4 Government of Canada On-Line 32

Annex 1 Financial Performance 33

Annex 2 Other Information 35
A. Annual Reports 35
B. Contacts for Further Information 35
C. Legislation and Regulations Administered 36
D. Canadian Transportation Agency Results Chain 38

105-01077/

Section 1 Chairman's Message

While guiding the development of this report on the Canadian Transportation Agency's performance in 2003–2004, I reflected on how we have changed as an organization over the years to meet the evolving needs of Canadians; on the different ways those needs had been addressed by various Parliaments; and on just how modern an organization we had become.

For an economic regulator whose roots go back 100 years to February 1904, we remain relevant and are, today, an organization that is well-functioning and independent, a quasi-judicial tribunal that helps ensure an efficient and accessible transportation system for all Canadians. With transportation being such an important factor in Canadian history, the Agency plays an important role in fostering Canada's economic progress and social well-being.

Today, the Agency has jurisdiction over air, rail and marine matters and the responsibility to remove unjustifiable barriers to the mobility of persons with disabilities throughout the transportation network under the jurisdiction of Parliament. It administers laws and regulations, creates voluntary codes of practice and conducts educational and outreach programs. And it offers dispute resolution for Canadians.

At the same time, the Agency balances the interests of all participants in Canadian transportation, whether they are shippers with perishable products, travellers with disabilities, municipalities, or carriers focussed on cost reduction and efficiency. It does the job that Parliament has set out for it using the tools and techniques of modern democratic governance. For instance, we:

- offer citizens choices, like mediation, in just about all our programs when it makes sense for those who want a faster and less costly process;
- listen, learn, consult and adjust the way we do things;
- inform and work with our clients, but enforce when necessary;
- collaborate with partners and others, when required or just when it makes sense to do so, and we are known as a go-to place and centre of expertise that others seek out to tap our knowledge of transportation economics;
- exploit the Internet, so Canadians can learn their rights and responsibilities online, and complain, also online, when they feel aggrieved; as well, our communications tools are fully accessible for people with disabilities; and
- remain steadfastly independent in our decision-making, not always able to please all parties but, in every instance, trying to be fair and balanced as we interpret various Government of Canada policies and laws.

To commemorate our Agency's centennial in 2004, we commissioned a retrospective look at the Agency's predecessors and the transportation environment in Canada throughout those years, for the benefit of the Canadian public, our employees, for students of public administration and those in transportation studies throughout this country, and for future generations.

I commend its reading to all Canadians. Titled "100 Years at the Heart of Transportation", it is available on our Internet site: www.cta-otc.gc.ca/about-nous/centennial/rpt/cover_e.html. There is an interesting ebb-and-flow that comes out as various governments regulated, de-regulated, re-regulated and so on. And the impact of people and personalities, throughout the sometimes-turbulent history of Canadian transportation regulation, becomes very apparent.

The most notable event in Canadian transportation during the period of this report was the announcement on April 1, 2003, that Air Canada had been placed under creditor protection, pursuant to the *Companies' Creditors Arrangement Act*. A Stay Order was issued by the Ontario Superior Court of Justice that suspended proceedings against the carrier and its subsidiaries. As a consequence, the Agency was unable to deal with complaints or investigations regarding Air Canada for the rest of the year.

However, there were many other areas where the Agency moved ahead with determination and success, and made major contributions over the past fiscal year. It also concentrated on its own management practices to improve the effectiveness of Agency programs. It made progress in implementing modern comptrollership, which includes a management excellence action plan to allocate resources where they are most needed, a performance measurement framework and a strategy for better reporting within the Agency and to Parliament and the Canadian public. A risk-management environment was also created to contribute to better internal decision-making.

About these initiatives and others, I trust you will find the information you need in the pages that follow to assess our performance.

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer

Section 2 Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–2004 Departmental Performance Report (DPR) for the Canadian Transportation Agency.

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the 2003–2004 Departmental Performance Reports Preparation Guide and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for fiscal year 2003–2004.

Marian L. Robson

Marian L. Robson
Chairman and Chief Executive Officer
August 27, 2004

Section 3 Summary of Agency Performance

3.1 Progress and Performance Against Commitments

Strategic Outcome

A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system.

(It should be noted that the Agency's strategic outcome has been slightly reworded in 2003–2004. This was done in response to guidelines developed by the Treasury Board Secretariat and as part of developing our Performance Measurement plan.)

Through its actions and their corresponding results, the Agency helps to achieve a viable and accessible rail, air and marine transportation system that is a critical element of Canada's economic well-being and helps to improve the quality of life of all Canadians.

Priorities	Key results	Activities	Achievement
To make sound decisions within statutory time frames and to assist in resolving disputes through mediation and other informal processes.	Fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues.	• quasi-judicial process–sound decisions within statutory time frames • alternative dispute resolution–mediation	Achieved (See section 5.3.1)
To protect the interest of Canadian transportation users and carriers.	Protection of economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties.	• Air Travel Complaints Commissioner • domestic pricing complaints investigation program • air carrier licensing system • international air agreements • international air tariffs • rail certificates of fitness • competitive access provisions • railway construction approval • regulatory compliance program • pilotage and coasting trade activities • avenue of appeal of air navigation charges	Achieved (See section 5.3.2)

Priorities	Key results	Activities	Achievement
To improve the accessibility of the Canadian transportation system for persons with disabilities.	Removal of undue obstacles from federally regulated transportation for persons with disabilities.	• formulation of Codes of Practice • monitoring of activities • public education • investigation of complaints	Achieved (See section 5.3.3)
To perform its administrative role regarding the revenue cap regulation of western grain movement by rail.	Independent and fair assessment of rail revenues from western grain transportation.	• administration of rail revenue cap regulation of western grain	Achieved (See section 5.3.4)

Resources used: (in thousands of dollars) 27,367 and 282 full-time equivalents

3.2 Parliamentary Committee Recommendations

On October 8, 2003, the Agency was advised of concerns on the *Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations* by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations. The Agency advised the Committee that these concerns would be dealt with as part of the Agency's review of the *Air Transportation Regulations*. During 2003–2004, no other recommendations were received from any other Parliamentary committee or from the Auditor General.

Section 4 Context

4.1 Who We Are

The Canadian Transportation Agency is responsible for the economic regulation of air, rail and marine transportation in Canada. It is also an independent, quasi-judicial, administrative tribunal that makes decisions about these modes of transport. In its administration of the Government of Canada's transportation legislation and policies, the Agency helps ensure that the federal transportation system is efficient and accessible for the benefit of all Canadians.

4.2 Mandate and Mission

The Agency performs the functions vested in it by the *Canada Transportation Act* and related legislation (see sections C.1 and C.2 of Annex 2). The Agency licenses air and rail carriers, has the authority to resolve transportation rate and service disputes, handles complaints, issues codes of practice and makes regulations when necessary. It also has the authority to order the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities who use the federally regulated transportation network. In addition, the Agency implements transportation policy as established by Parliament in the *Canada Transportation Act*. As Canada's designated aeronautical authority, the Agency is also directly responsible for the economic regulation of international air transport. The Agency has all the powers, rights and privileges of a superior court, and can issue decisions and orders on matters within its jurisdiction.

Education and consultation are integral to the Agency's effectiveness in carrying out its mandate. The Agency works closely with those who use and provide transportation services in Canada and others directly affected by them. It helps travellers, shippers, carriers, municipalities and others to fully understand not only their rights and obligations under the *Canada Transportation Act*, but also the Agency's roles and responsibilities. When appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally before issues escalate and affect the efficient functioning of the transportation system. The Agency consults as widely as possible on issues that are important to the transportation industry. By remaining open and by listening to all affected parties, the Agency strives to ensure that its decisions are both responsive and responsible.

Through its activities, the Agency helps the Government of Canada meet its economic objectives. It also helps improve the quality of life of all Canadians because an efficient and accessible transportation system benefits everyone.

Our mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

4.3 Social and Economic Factors

For a country the size of Canada, transportation is critical for continuing growth and prosperity. Technological advances, the shifting demands of the economy and other dynamics have meant significant changes in Canada's transportation industry. Since 1996, when the *Canada Transportation Act* came into force, the federally regulated air, rail and marine transportation industry has evolved partly in response to the government's intention to rely more heavily on market forces to dictate the industry's structure and competitiveness. The Agency's current structure and processes reflect Canadian and international approaches to transportation policy, the Federal Government's ongoing efforts to revise its role and the way it delivers services and the global environment in which the Agency and its clients operate.

Since its decisions can affect the international competitiveness of Canadian carriers and their customers, the Agency must be sensitive to the environment in which its clients operate. Most Canadians agree that our shippers need economical transportation services to help them compete internationally. It is important that Canadian carriers have an environment in which they can compete and thrive both domestically and internationally.

Reorganizations, mergers, acquisitions, service growth in some areas and cutbacks in others, global competition, fluctuating economic realities, and user demands have had a profound impact on the industry in recent years. The air industry in particular has been affected as airlines around the world continued to struggle with financial losses.

Notably, on April 1, 2003, Air Canada, the country's largest airline, and certain of its affiliates (Jazz Air Inc. and Zip Air Inc.) were granted protection from creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act*. The Ontario Superior Court of Justice issued a Stay Order that effectively removed Air Canada and its affiliates from regulatory and legislative oversight until the company restructures itself and emerges from court protection. Unless Air Canada or the affiliate concerned agrees to participate, the Agency is unable to carry out any activities relating to complaints or investigations involving Air Canada or its affiliates as long as the Stay Order remains in effect.

In November 2003, the Canadian National Railway Company (CN) announced that it would acquire the outstanding shares of BC Rail Ltd., along with the right to operate over BC Rail's roadbed under a long-term lease with the Government of British Columbia. The deal must be approved by the Competition Bureau. CN also indicated that it will apply to the Agency for a certificate of fitness for the BC Rail operations. If approved, this would add approximately 2,300 kilometres to the federal rail network and would place numerous shippers, municipalities, landowners and railway users under federal transportation legislation, including the *Canada Transportation Act*.

In such a changing environment, market forces can and do break down. This can have a negative impact on the efficient functioning of the transportation system and ultimately

on the quality of life of Canadians. Travellers should be able to expect fair treatment, carriers and shippers, evenhanded regulation, and Canadians, an efficient transportation network. Transportation legislation enables the Agency to intervene and take action, discharging this responsibility in a dynamic and evolving environment is a challenge. The Agency continually consults with stakeholders to ensure that it is well-positioned to take appropriate action. One of the Agency's core activities is the resolution of disputes. Changes in the nature and quantity of disputes can create workload problems. How the Agency is handling this challenge is discussed later in this report.

Although there has been steady progress in making the Canadian transportation system more accessible for persons with disabilities, this will continue to be an area of importance for the industry and the Agency. Canada's seniors population is among the fastest growing in the world and will account for close to 19 per cent of all Canadians by 2021 (Source: Statistics Canada). As the population ages, there will be a greater number of people with mobility, vision or hearing impairments wanting to travel.

As required under the *Canada Transportation Act*, a five-member review panel was appointed in June 2000 to conduct a review of the operation of this act and all other legislation concerning the economic regulation of any mode of transportation under Parliament's legislative authority. Upon consideration of the panel's report tabled in Parliament in July 2001, and after extensive consultations with a broad range of stakeholders in the industry and with provincial and territorial governments, proposed amendments to the *Canada Transportation Act* were tabled in Parliament in February 2003 as Bill C-26. The new *Canada Airports Act* was also tabled in Parliament in 2003. Both bills failed to receive Royal Assent before Parliament was prorogued on November 12, 2003. At the time of writing, it is unclear what will happen with these bills.

4.4 Business Line, Organization and Program Composition

The Agency exercises its powers through a Chairman, a Vice-Chairman and up to five full time and three temporary members appointed by the Governor in Council including the Air Travel Complaints Commissioner. The Agency has two program branches: Rail and Marine, and Air and Accessible Transportation. In addition, a Legal and Secretariat Services Branch and a Corporate Management Branch support the overall program.

The Agency's headquarters are in the National Capital Region. To support enforcement activities for air and accessible transportation, the Agency also has field offices in Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

More information about the Agency can be found on its Web site www.cta.gc.ca. More specifically, information about the Agency's structure, its mission, its values and how it operates can be found at www.otc-cta.gc.ca/about-nous/index_e.html.

Section 5 Performance Discussion

This Performance Report provides information on the activities of the Canadian Transportation Agency to Parliament and to Canadian citizens. It profiles the Agency's initiatives and the possible impact of those initiatives on Canadians. It also reports on commitments made in the *Report on Plans and Priorities 2003–2004*. This document may be consulted on Treasury Board's Web site at www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/CTA-OTC/CTA-OTCr34_e.asp.

5.1 Strategic Outcome and Agency Spending

The Agency constitutes one business line, the Canadian Transportation Agency program, focussed on realizing one strategic outcome. The resources used in working toward achieving this outcome for fiscal year 2003–2004 are summarized in the following table:

	(in thousands of dollars)
Planned Spending	**26,734**
Total Authorities	**28,710**
Actual Spending	**27,367**
Actual Full-Time Equivalents Utilised	**282**

Strategic outcome

Our strategic outcome: A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system.

Description: Through its activities, the Agency helps to ensure a viable and accessible rail, air and marine transportation system, which is a critical element of Canada's economic well-being and helps to improve the quality of life of all Canadians.

We have one key program: The Canadian Transportation Agency's program.

2003–2004	Planned spending:	**$ 26.7 million**
	Total Authorities received:	**$ 28.7 million**
	Actual spending:	**$ 27.4 million**
	Actual Full Time Equivalents:	**282**

Intermediate outcomes

Federal transportation issues are resolved fairly, effectively and efficiently.

Undue obstacles are removed from federally regulated transportation.

Economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties are protected.

Plans and priorities

Key plans and priorities in 2003–2004 were to:

- make sound quasi-judicial decisions within statutory time frames and to assist in resolving disputes through mediation and other informal processes;
- protect the interests of Canadian transportation users and carriers
- improve the accessibility of the federal transportation system for persons with disabilities; and,
- perform our administrative role regarding the revenue cap regulation of western grain movements by rail.

5.2 Key Partners

The Agency is one of many players involved in transportation and maintains close ties with its various co-delivery partners (refer to the Agency's Web site for details on these relationships at www.cta-otc.gc.ca/about-nous/partners_e.html).

Activities	Partners
Bilateral air agreements	• Transport Canada • Department of International Trade • Statistics Canada
Coasting trade exemptions	• Transport Canada • Canada Border Services Agency
Air regulation	• Transport Canada • Transportation Appeals Tribunal of Canada • Royal Canadian Mounted Police • Department of International Trade • Department of Justice Canada
Rail regulation	• Transport Canada • Canadian Environmental Assessment Agency • Transportation Safety Board of Canada • Province of Ontario
Accessible transportation	• Transport Canada • Canadian Human Rights Commission • Department of Social Development • Canadian Standards Association

5.3 Key Targets and Overall Results

To achieve its strategic outcome, the Agency established and pursued in 2003–2004 four strategic priorities. Like other government bodies that are mandated to administer laws, the Agency operates under certain constraints in that its priorities and the actions it can take are, in large part, dictated by its statutes.

Priorities	Key results	Achievement
To make sound decisions within statutory time frames and to assist in resolving disputes through mediation and other informal processes	Fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues	Achieved (See section 5.3.1)
To protect the interest of Canadian transportation users and carriers	Protection of economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties	Achieved (See section 5.3.2)
To improve the accessibility of the Canadian transportation system for persons with disabilities	Removal of undue obstacles from federally regulated transportation for persons with disabilities	Achieved (See section 5.3.3)
To perform its administrative role regarding the revenue cap regulation of western grain movement by rail	Independent and fair assessment of rail revenues from western grain transportation	Achieved (See section 5.3.4)

5.3.1 To Make Sound Decisions Within Statutory Time Frames and to Assist in Resolving Disputes Through Mediation and Other Informal Processes

The Agency's primary activity in 2003–2004 was to render decisions on matters under its jurisdiction. By dealing with and resolving transportation matters fairly, effectively and in a timely manner, the Agency contributed to an efficient and accessible transportation system.

The Agency's decision-making process is governed by rules of fairness, which ensure that all parties to a complaint or an application are dealt with fairly and equitably. More information on this process can be obtained from the Agency's Web site www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_e.html.

During 2003–2004, the Agency issued a total of 2,850 rulings (2,839 in 2002–2003), made up of 1,505 charter permits, 719 formal decisions, 567 orders, 59 final letter decisions and 293 interim decisions. All formal decisions and orders are posted on the Agency's Web site www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_e.html. Key decisions that

were issued in 2003 are described in the Agency's annual report which is available on its Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

The number of Agency decisions and orders that are appealed to the Federal Court or the Governor in Council and are upheld is one of the measures that demonstrate that Agency decisions are sound. In 2003–2004, seven Agency decisions and orders were appealed to the Federal Court of Appeal. Of these, two were discontinued, one was reversed and four remained active. The Federal Court of Appeal also rendered three judgements on appeals that were filed before this fiscal year: two of these were dismissed and one was allowed. Finally, one appeal that was filed in the previous year is still on hold.

The above-noted appeal allowed by the Federal Court of Appeal in June 2003 provided guidance for the interpretation of a particular section of the *Canada Transportation Act*. The Agency then re-examined an earlier decision related to this particular section of the Act and concluded that the correct decision had been reached.

The *Canada Transportation Act* specifies that the Agency must **issue a decision within 120 days of receipt of an application or complaint, unless the parties agree to an extension.** To meet the needs of the transportation industry, the Agency renders most of its decisions within much shorter time frames. For example, the Agency deals expeditiously with many applications for charter permits—often within a few hours of receipt of the application—and offers a 24/7 telephone service to deal with emergencies outside of normal business hours. Similarly, many urgent coasting trade applications are handled within a few days.

For matters other than air charter permits, during 2003–2004 the Agency rendered its decisions on average within about 100 days of receipt of the application or complaint (98 days in 2002–2003).

Believing voluntary dispute resolution to be at the core of its processes, since 2000, the Agency has offered **mediation as an alternative to its formal complaints resolution process.** Use of the mediation option continues to grow. The number of new requests received in 2003–2004 (29) is nearly five times higher than that of 2000–2001(six). There is increasing understanding of this option within the federal transportation network. There is also the potential for more parties to enjoy the benefits of collaborative outcomes and avoid the costs of more formal adjudicative processes. Mediation improves communication between parties, especially between parties with an ongoing relationship. It can also help to create a balance between parties of differing strengths. The mediator and the disputing parties work together to develop solutions tailored to the situation. This results in better understanding between parties and in agreements that inspire high levels of satisfaction and commitment.

During 2003–2004, mediation dealt with an increasingly wide range of accessible transportation issues and commercial disputes between carriers and shippers. This indicates that as knowledge of mediation and its benefits grow, so does the diversity of issues referred to it.

During this period, in the rail area, a major municipality, a provincial utility, two provincial ministries as well as various private businesses and transportation providers were able to resolve disputes on matters ranging from infrastructure and noise issues to level of service problems and rates. Accessibility issues addressed through mediation primarily concerned the needs of persons with mobility disabilities using air and rail travel. They included the availability of pre-arranged wheelchairs and seating, wheelchair damage, levels of assistance, attendant fares and railcar accessibility. Disability advocacy groups and a growing number of transportation providers continued to display a positive attitude towards the mediation of accessibility complaints.

During 2003–2004, there were 29 mediation requests (20 in 2002–2003) and seven cases in progress carried over from the previous year:

- Ten cases went to mediation (nine in 2002–2003), resulting in nine mediated settlements.
- 83 per cent (five out of six) of the accessibility complaints mediated resulted in a mediated settlement.
- All four mediated rail complaints resulted in a full settlement.
- Three cases were settled in pre-mediation.
- Eleven cases did not go forward because one party was unwilling to enter into mediation.
- Four requests for mediation were either withdrawn or not accepted by the Agency because of lack of jurisdiction.

Of the parties who have used the Agency's mediation process in 2003–2004, 91 per cent found it useful, stating that they would use this process should future need arise. This is consistent with the results of 2002–2003.

In its *2002–2003 Report on Plans and Priorities* and *2001–2002 Performance Report*, the Agency undertook to evaluate the merits of creating a permanent mediation service. As noted in our report of 2002–2003, given the limited number of mediations undertaken and the costs associated with such an exercise, this evaluation was postponed until the latter part of 2003. As the Agency anticipated that amendments to the *Canada Transportation Act*, as proposed in Bill C-26, would include mediation as part of the Agency's mandate, the evaluation mainly focussed on the manner in which mediation is conducted. It was based on a previously established framework and focussed on the formative aspects of the mediation program, including issues of development, delivery and system design. At the end of the 2003–2004 period, the evaluation was in its final draft stages.

The **120-day statutory deadline is appropriate in the majority of cases** and, as stated above, decisions are often made far more quickly. However, given the unique nature of many cases the Agency deals with, **parties often agree to an extension of the statutory time frame**, particularly in cases involving incomplete applications; incomplete information; procedural or preliminary legal issues. Very complex matters entail voluminous pleadings by the parties, which invariably lead to an extension of the statutory deadline so that the Agency can obtain the information it needs to make an informed and fair decision. Such extensions are provided for in the *Canada Transportation Act*.

In 2003–2004, the Agency faced another new important challenge in trying to meet the 120-day deadline as it was unable to deal with any complaints regarding Air Canada, since the carrier has been under creditors' protection as of April 1, 2003 and continued to be so at the end of 2003–2004.

The challenge to render decisions within 120 days has been particularly important in the area of accessibility as the Agency is asked to deal with a widening range of applications many of which are precedent-setting or typically raise complex issues of jurisdiction. While many complainants indicated being very pleased with the manner in which the Agency and its staff dealt with their complaint, others expressed some dissatisfaction with the time frame for processing their complaint. The Air Canada situation has further increased this challenge. At year-end, there were 118 accessibility cases before the Agency, 88 of which involved Air Canada. The proceedings for 91 of these cases (including all cases involving Air Canada) have been stayed for various reasons, including the outcome of an appeal of a previous Agency decision. Further information on the categories of cases where proceedings have been stayed can be found in the 2003 Annual Report of the Agency which is available on its Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

To deal with this challenge in 2004–2005, particularly when the stay order on Air Canada cases is lifted, the Agency will continue to promote mediation as an alternative to the more lengthy formal complaint adjudication process with both Air Canada and complainants and:

- in cases where the complainants wish to proceed with their complaint notwithstanding the delay in processing as a result of the Stay order, work with Air Canada to try to obtain, as expeditiously as possible, information and documentation required to complete pleadings, and

- in cases where the pleadings are complete, issue decisions as expeditiously as possible, and allocate/re-allocate resources to the processing of complaints in order to address the back-log.

The Agency's ability to implement these measures could be influenced by the court-imposed terms of emergence that might restrict the Agency's ability to deal with complaints filed before April 1, 2003 (at which time the company went under court protection).

The Agency is also conducting a detailed review of its processes across the organization to determine if any further streamlining can be done to deal with cases in the most effective and efficient manner.

5.3.2 To Protect the Interests of Canadian Transportation Users and Carriers

Although the government's transportation policy favours competition and market forces, it also recognizes that certain measures are required to protect consumers, shippers and Canadian carriers and aircraft operators. As such, the Agency's activities include:

- providing assistance to air travellers in dealing with unresolved complaints they have made to the airlines;
- investigating complaints about air carrier prices on routes within Canada;
- licensing air operators after ensuring all requirements to protect Canadians have been met;
- participating in bilateral air transport negotiations and implementing concluded bilateral air transport agreements and arrangements;
- processing appeals regarding the charges for air navigation services implemented by NAV CANADA;
- issuing rail certificates of fitness after ensuring that adequate liability insurance is in place;
- assessing the environmental impacts of proposed railway construction projects; and,
- issuing coasting trade licences to foreign vessels after determining that no suitable Canadian vessel is available thereby protecting the interests of Canadian marine operators.

In July 2000, an amendment to the *Canada Transportation Act* created the Office of the Air Travel Complaints Commissioner. When no other remedy exists, the Commissioner reviews and attempts **to resolve written air travel complaints about an air carrier that have not been resolved by the carrier** to the satisfaction of the air travel consumer. The Commissioner reports semi-annually to Parliament on the number and type of complaints received, how they were handled, which carriers were involved, and also outlines any systemic problems. The Commissioner's reports are available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/index_e.html.

In her report covering the period July to December 2003, the Commissioner recognised the financial difficulties faced by Air Canada which resulted in the company being placed under Court-ordered creditor protection pursuant to the *Companies*

Creditors Arrangement Act. The Commissioner acknowledged that the legal situation has hampered her ability to resolve complaints against Air Canada and looked forward to the resumption of normal relations once the company has been restructured.

The Commissioner also noted an increase in complaints received about SkyService, Air Transat and JetsGo, but complimented WestJet for the relatively small number of complaints received about that company. While there has been a marked decrease in the number of complaints received since Air Canada sought creditor protection (1,036 received in 2003–2004 compared to 1,564 in 2002–2003), the number of issues per complaint received continued to increase.

Of the 1,119 (1,902 in 2002–2003) air travel complaints resolved, 563 (677 in 2002–2003) required the direct assistance of the Commissioner and her staff. They investigated the complaints, determined their validity and, where appropriate, negotiated settlements between the carriers and the complainants. When asked whether they were happy with the resolution of their complaints, 65% of complainants said they were totally or partially satisfied with the efforts of the Commissioner and her staff (63% in 2002–2003).

The Commissioner dealt with a complaint by a Montreal family who was refused travel on board an Air Transat flight to Algeria stopping over in Marseille. Before booking, the French Consulate had assured the family that they did not need a visa to transit through France but the carrier insisted that nationals of Algeria required a visa to enter France. Despite many efforts to solve this, the family never did travel and the carrier refused to refund their unused tickets claiming that they were non-refundable.

Following the intervention of the Commissioner, Air Transat not only agreed to refund the cost of the unused tickets, but also provided travel vouchers totalling $1,500 valid for one year. At the suggestion of the Commissioner, Air Transat also put new procedures in place to enable passengers to transit in a foreign country by switching from one carrier to another without requiring official visa, a service already provided by major carrier members of the International Air Transport Association (IATA).

Information about the Air Travel Complaints Office, including the complaints handling process, helpful publications and links, and the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of consumer services representatives of various carriers, is available on the Agency's Web site www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_e.html.

During 2003–2004, the Agency completed **investigations** on three **complaints about air carrier prices** on routes within Canada. The investigations found no irregularities in any of the three cases. During the year, an independent pricing study of fares on routes in Eastern Canada was conducted. This study raised concerns about Air Canada's prices on eight domestic air routes on which there was limited or no competition. In 2002–2003, a similar study was carried out of fares on routes in Western Canada. That study raised questions about fares on five routes. However, the Agency has been unable to complete its investigations into these concerns. At the end of 2003–2004, 17 cases (including four pricing complaints) were held in abeyance pending Air Canada's emergence from creditor protection.

The Agency's ability to proceed with these investigations will be influenced by two factors. First: the court-imposed terms of emergence might restrict the Agency's ability to deal with complaints filed before April 1, 2003 (at which time the company went under court protection); second: the Agency's ability to act on domestic pricing matters on its own motion terminates on July 4, 2004 at which time the enabling clause in the *Canada Transportation Act* sunsets.

Since 13 investigations are not supported by any complaints, and the Agency's power to investigate on its own motion will have been removed prior to the Agency's resumption of regulatory oversight over Air Canada, the Agency may not be able to continue its investigations into these cases. Plans are in place to complete the remaining four complaints as expeditiously as possible should the Agency retain the ability to do so.

At the time of writing this report, neither the actual date of Air Canada's resumption of normal business relations, nor the terms and conditions under which Air Canada will emerge from protection are certain.

As the **Canadian licensing authority** for publicly available air services, the Agency:

- issues licences for domestic and international air services;
- issues permits authorizing the operation of international charter flights;
- ensures that air carriers provide notification, in certain situations, when they discontinue or reduce domestic services, thereby alerting other operators of a commercial opportunity and giving the community time to seek replacement carriers;
- verifies that carriers abide by the terms and conditions of carriage set out in their tariffs.

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers and cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate commercial air services as a Canadian air carrier, it must prove that it is Canadian-owned and controlled. Also if a Canadian applicant proposed to use medium-sized or large passenger aircraft, it must meet certain financial requirements. To maintain their licence, Canadian and foreign

license holders must file declarations attesting that they continue to have the qualifications necessary for the issuance of their licenses.

Charter permits are granted to Canadian carriers to transport Canadian-originating passengers and cargo to foreign countries, and to foreign carriers to transport passengers and cargo from Canada to their home country. In the case of international passenger charter flights originating in Canada, the Agency also ensures that advance payments are protected by way of a letter of credit or agreement of guarantee that requires the prompt refund of all advance payments received from tour operators and charterers should the air carrier fail to perform the flights. The Agency also receives applications from foreign carriers to transport passengers and cargo between Canada and countries other than their home country. In its review of these applications, the Agency balances the interests of Canadian travellers and shippers with the interests of affected Canadian carriers.

Detailed statistics on licensing and charter activities can be found in the Agency's annual report for 2003 (see the "Air Transportation" chapter), which is available on its Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

As the Canadian aeronautical authority, the Agency participates in **bilateral air negotiations**, in cooperation with International Trade Canada and Transport Canada. The Agency is also responsible for the timely implementation and administration of bilateral air agreements and arrangements to which Canada is a party. This can involve issuing scheduled international licences and helping air carriers maximize the benefits of negotiated air traffic rights for example, by authorizing code share services. Successful negotiation and timely implementation of air agreements and arrangements contribute to the development of efficient, competitive and economic air services for shippers and travellers and enables Canadian air carriers to compete internationally under fair and reasonable terms.

The Agency also **reviews appeals** filed by users, groups of users, or representative organizations of users regarding new or revised **charges for air navigation services implemented by NAV CANADA**. Appeals can only be filed if it is established that NAV CANADA does not observe the statutory notice, announcement requirements, and/or the charging principles set out in the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*. During 2003–2004, the Agency received an appeal from Air Canada opposing NAV CANADA's proposed revised charges. The Agency dismissed the appeal and, in its Decision No. 650-NC-A-2003, concluded that the revised charges would not generate revenues exceeding financial requirements. A copy of the decision is available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2003/A/NC/650-NC-A-2003_e.html.

In the **rail** industry, the Agency **issues certificates of fitness** when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. During 2003–2004, three certificates were amended and one more was cancelled.

The provisions of the *Canada Transportation Act* administered by the Agency protect shippers and ensure that they have access to alternative railways, a proper level of service and reasonable rates. Shippers are also protected through access to a final offer arbitration process administered by the Agency. During 2003–2004, this process was improved with the introduction by the Agency of a set of *Rules of Ethics for Prospective Arbitrators* and *Procedural Rules for the Conduct of Final Offer Arbitration*. Furthermore, the Agency assists the industry through the development of the *Railway Interswitching Regulations*. An amendment proposed by the Agency would see the interswitching rates lowered in the future.

Western grain shippers are protected by the determination by the Agency of the maximum revenue that Canadian National (CN) and Canadian Pacific (CP) may receive for the movement of western grain and whether or not those railways have exceeded that amount. Refer to section 5.3.4 for a further discussion on this subject.

During 2003–2004, the Agency assisted:

- the Government of Canada in a U.S. Department of Commerce investigation into a request for countervail duties on Canadian wheat exports to the U.S.;
- the Government of Canada in a World Trade Organization investigation into the export of wheat by the Canadian Wheat Board; and,
- the provinces of Nova Scotia and Manitoba through the production of Agency reports that established the net salvage value of provincial rail lines slated for discontinuance in those provinces.

The Agency resolved seven formal and numerous informal disputes between railways and municipalities, road authorities, utility companies, landowners and private citizens concerning property rights and access, the apportionment of costs and other issues. The Agency further assisted parties by producing the *Guide to Railway Charges for Crossing Maintenance and Construction* which sets a country-wide rate structure for work performed by railway companies for crossings and similar projects. By turning to the Agency, parties can avoid lengthy and costly court proceedings.

When it receives applications related to **railway construction projects, the Agency must ensure** that under the *Canadian Environmental Assessment Act*, **environmental factors are taken into account** in planning and decision-making processes in a manner that promotes sustainable development. In 2003–2004, one such project was allowed to proceed once the Agency was assured that there would be no significant adverse environmental effects. Numerous other projects across the country continued to be monitored for their potential effect on the environment. The Agency's innovative on-line consultation tool, encompassing numerous departments, continues to be a useful tool in coordinating, harmonizing and improving the environmental assessment processes.

Details of the Agency's rail transportation activities can be found in the Agency's

annual report for 2003 (see the "Rail Transportation" chapter), which is available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html as well as in the Web site's rail section.

Concerning **marine** transportation, the Agency is committed to protect the interests of Canadian marine operators and shippers and to ensure that commercial activities are carried out fairly and efficiently in Canadian waters.

Under the *Coasting Trade Act*, the transport of goods, passengers and any other commercial activity in Canadian waters, including the continental shelf area, is reserved for Canadian-registered vessels, except where no suitable Canadian vessels are available to carry out an activity. Before an applicant can get a **coasting trade licence** to bring a foreign vessel into Canadian waters for a commercial activity, the Agency must determine that no suitable Canadian vessel is available. If the activity entails the carriage of passengers, the Agency must also determine that there is no adequate identical or similar marine service offered by any person operating one or more Canadian vessels. In 2003–2004, the Agency received 122 coasting trade applications (92 in 2002–2003) and approved 108 (76 in 2002–2003).

After a year of extensive consultations with the marine industry and interested parties, the Agency issued a set of guidelines for Coasting Trade Licence Applications. These guidelines include a description of the process, all the parties' responsibilities in the process, and the factors which the Agency considers in its analysis of an application. They will further protect the interests of marine operators and shippers and improve the overall efficiency of the Agency's process.

Following an amendment to the *Canada Marine Act*, the Agency may now investigate objections to port fees imposed by the port authorities who manage operations at 20 major ports across the country. During 2003–2004, the Agency received its first objection. Several tour boat operators alleged that the harbour maintenance service fees imposed by the Port of Toronto were unfair, too high and caused them undue hardship. The Agency ruled that there was no unjust discrimination in the fees imposed by the port on the tour boat operators.

Under the *Pilotage Act*, most ships entering or leaving major Canadian ports or traversing Canadian waterways must have a qualified Canadian marine pilot on board to navigate. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for pilotage services in their respective regions and set the tariffs for these services. The Great Lakes and Pacific authorities published tariff amendments for increases in 2003–2004. No objections were filed.

Details of the Agency's activities in this area can be found in the Agency's annual report for 2003 (see the "Marine Transportation" chapter), which is available on its Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html and in the marine section of the Web site.

5.3.3 To Improve Access to the Federal Transportation System for Persons with Disabilities

Access to the federal transportation system for persons with disabilities is improved through the resolution of complaints, the development and implementation of codes of practice, essential regulations and education. These measures benefit all Canadian travellers.

The *Canada Transportation Act* gives the Agency the power to eliminate undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities. It does this in two ways: through a systemic approach, by developing regulations and codes of practice; and through a case-by-case approach, by resolving individual complaints.

The systemic approach

In 2003–2004, a report called *Boarding Small Regional Aircraft*, available on Transport Canada's Web site at www.tc.gc.ca/tdc/summary/14000/14077e.htm, was released as part of a joint research project with the Transportation Development Centre of Transport Canada. The research project focussed on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. It examined the accessibility of passenger aircraft with 19 to 60 passenger seats used in air travel in Canada, in relation to the types and availability of boarding devices at Canadian airports and their use, costs and operational characteristics. It looked at the compatibility of airport devices with small aircraft and their performance and effectiveness for passengers using wheelchairs.

The implications of the findings set out in that report were assessed in terms of the Agency's proposal to amend Part VII of the *Air Transportation Regulations* (which prescribe the terms and conditions of carriage of persons with disabilities) in order to extend them to the operation of domestic services using aircraft having 20 to 29 passenger seats. As a result of the report's finding that the operation of such services is currently very limited (i.e., one aircraft type), the possibility of issuing guidelines on the accessibility of small commercial aircraft as an alternative to amending the Part VII regulations was explored. As a result, guidelines which would cover the operation of domestic services using aircraft having up to 29 passenger seats were drafted for the purpose of consultation with persons with disabilities. In 2004–2005, the Agency will consult with its Accessibility Advisory Committee on the draft guidelines. Following this, the Agency will decide on the merits of proceeding with the amendment of existing regulations to apply them also to the operation of small aircraft.

In keeping with the Government of Canada's policy of pursuing voluntary approaches as a viable alternative to regulation, the Agency has developed three codes of practice to make public transportation via air, rail and ferry more accessible for persons with disabilities. These codes, available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_e.html, were developed in consultation with

associations of and for persons with disabilities, seniors, manufacturers, carriers and service providers.

The Agency surveys, evaluates and reports on industry's compliance with these codes of practice. In 2002–2003, all of the provisions of the three codes were in effect for the first time. Monitoring questionnaires, sent to all operators covered by the codes, included questions about important features such as accessible washrooms, on-board wheelchairs and space for service animals by passenger seats. As well, data collected on the accessibility features present when each code was released (benchmark data) was compared with data collected on the features present on the date the codes entered into effect (implementation data). The Agency received a 100 per cent response rate for all three surveys. The results of the surveys on the rail and ferry codes were provided in last year's report.

The results of the monitoring surveys on the Air Code were analysed and released in 2003–2004. The Agency is pleased to report that the results of the survey are encouraging. Although various accessible features were already in place at the time of the release of the code, the survey results show that air carriers continue to fully comply with many of the code's provisions and make further improvements.

The code's criteria are grouped into 13 categories including signage, lighting, handrails, communication of announcements, tactile row markers and washrooms. The two categories that have demonstrated the most notable improvement since the release of the code in 1997 are handrails on integrated boarding stairs, which increased 49 percentage points to reach 88 per cent compliance, and communication of announcements, which increased 47 percentage points to reach full compliance. Additionally, the compliance rate for the tactile row marker criterion has doubled since the release of the code. Compliance with all of the code's criteria has increased from 63 per cent in 1997, to 82 per cent in 2002.

Compliance with the Agency's Codes of Practice translates into greater access to the federal transportation system for persons with disabilities, as well as increased assurance that these passengers have access to predictable and uniform levels of service as they travel within Canada. The Agency reports on the results of these surveys to provide reliable information to the public. These reports hold the transportation industry publicly accountable for its commitment to improve the accessibility of the federal transportation system through the application of the accessibility standards set out in these voluntary codes.

In 2003–2004, the Agency completed its work on **developing a fourth Code of Practice to remove communication barriers** for travellers with disabilities (the Communication Code). This new code includes a set of standards for improving access to information for travellers with disabilities and will apply to air, rail and ferry terminals and carriers. Although this code focusses on the information needs of travellers with disabilities, it is expected it will benefit all travellers.

The Agency conducted extensive public consultations on the Communication Code in 2002–2003. Although it had planned to publish the code at that time, the Agency decided to extend the consultation process to address the many concerns raised by respondents and to ensure that the Communication Code would be fully implemented. The Agency was ready to release the new code in 2003–2004, but chose to postpone its release because of the precarious situation in the airline industry and in hopes that Air Canada's financial situation would be resolved prior to the release. The Agency also developed a guide to assist transportation service providers with the implementation of the new Communication Code. Both the code and the guide will be released as part of the events of the National Transportation Week in June 2004.

The case-by-case approach

When travellers with disabilities believe they have encountered an undue obstacle, they may contact the Agency for help. In cases where the parties do not agree to try to resolve the complaint using the Agency's mediation services, the Agency will **investigate the complaint** to determine if an obstacle exists and, in the affirmative, whether it is undue.

Last year, the Agency received 45 new complaints involving travellers with disabilities (54 in 2002–2003). Of the 31 complaints closed during the year, which included some cases outstanding at the end of the previous year, 13 resulted in the issuance of an Agency ruling, five were settled through mediation, one was closed due to incomplete pleadings and 12 were withdrawn. Of these 12 complaints, two were withdrawn as a result of facilitation by Agency staff to get the concerns of complainants addressed and remedied by the carrier. The Agency acted as facilitator in seven cases resolving matters prior to travel thus avoiding potential complaints. It also followed-up with carriers to ensure they took the corrective measures required by Agency decisions.

On October 29, 2003, the Agency ordered VIA Rail to remove 14 undue obstacles to the mobility of persons with disabilities from some of the cars in its new fleet of 139 Renaissance passenger cars purchased in 2000. This order stemmed from a complaint that had been filed by the Council of Canadians with Disabilities on December 4, 2000, raising 46 different concerns about the Renaissance cars, primarily relating to accessibility by persons who use wheelchairs.

VIA sought leave to appeal from the Federal Court of Canada which granted its application for a stay of the Agency decision.

While many complainants noted that they were very pleased with the manner in which the Agency and its staff have dealt with their complaint, issuing decisions on accessibility complaints within the 120-day deadline established in the *Canada Transportation Act*

continues to be a challenge for the Agency. This challenge has been further increased by the fact that accessibility complaints involving Air Canada could not be processed in 2003–2004. Refer to section 5.3.1 for further details on this challenge and the Agency's plan to deal with it.

The VIA Rail case was the most significant case the Agency dealt with in 2003–2004. More information about this case and other examples of complaints can be found in the Agency's annual report for 2003, available on its Web site www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

Investigations and the resulting decisions can have an impact well beyond the resolution of a particular case. They can change a carrier's policies and procedures in ways that benefit future travellers, and also clarify what the Agency sees as an undue obstacle.

In response to a complaint against British Airways, the Agency concluded that the delay of the carrier in providing wheelchair assistance at an airport and the failure by the carrier's personnel to provide assistance to proceed to the airport's general public area constituted undue obstacles. The Agency required the carrier to amend its policies, including its general conditions of carriage involving flights to and from Canada, and to communicate them to its personnel, to reflect that personnel must provide assistance to persons with disabilities at Canadian airports.

Reaching out and recognition

The Agency has quite an extensive public education and awareness program which is designed to prevent problems from happening at all. During 2003–2004, in a letter signed by the Agency Chairman and sent to all travel agencies and airlines across the country, the Agency underscored the importance of effective communications between tour operators and travel agents and their clients who have disabilities in order to ensure that the appropriate services are provided by carriers.

The Agency also continued to promote accessible transportation and the uniform service standards for Canadians with disabilities travelling abroad at conferences and trade shows. The Agency worked closely with the Canadian Air Transport Security Authority (CATSA) to promote accessibility in new security screening programs.

The Agency's work in fostering access to transportation systems for persons with disabilities has showcased Canada's leadership internationally. In October 2003, the Agency's accessibility program was **cited as a best-practice** in a report by the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC). The report, called *Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability*, was released by the APEC Tourism Working Group following a study initiated in 2000. The report defined "best practices in tourism accessibility" as ones that are replicable, transferable or adaptable, meaning that they are initiatives conducted successfully and with tangible impacts on improving people's tourism experiences.

Details of the Agency's activities in the area of accessible transportation can be found in the Agency's annual report for 2003 (see the "Accessible Transportation" chapter), which is available on its Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

5.3.4 To Administer the Revenue Cap Regulation of Western Grain Movements by Rail

Each year, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (revenue cap) and actual revenue for Canadian National (CN) and Canadian Pacific (CP) for the movement of western grain for the crop year which ends on July 31. If the actual revenue exceeds its revenue cap, the company must pay out the excess amount in addition to a penalty specified in the Regulations. The Revenue Cap Program provides a flexible railway pricing regime for western grain rail transportation while safeguarding grain shippers and farmers from excessive rail rate increases.

In Decision No. 713-R-2003, the Agency found that CN and CP revenues for moving western grain did not exceed their respective revenue caps for crop year 2002–2003. A copy of the decision is available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2003/R/713-R-2003_e.html.

The revenue cap determination process entails two distinct stages. The first is the volume-related composite price index (inflation factor), used to calculate increases or decreases in railway revenue caps for the upcoming crop year. This must be completed before April 30. The second stage is to determine the actual railway revenues and their revenue cap after the crop year is completed. This must be done by December 31.

Before setting the volume-related composite price index, the Agency consults with parties in the grain handling and transportation industry, including producer representatives, shipper organizations, railway companies, grain companies, and federal, provincial and municipal governments. It also verifies and audits detailed information contained in railway submissions. The consultation feedback, the analysis and review of all information, and the audit findings are assessed before the Agency makes its decision.

In its Report on Plans and Priorities for 2003–2004, the Agency indicated that it would evaluate its performance in delivering the Revenue Cap Program by surveying organizations that participate in the consultation process. Specifically, the Agency would conduct a survey about its processes for annually determining the volume-related composite price index. This survey was done in 2002–2003 and will be repeated periodically. As reported in 2002–2003, the Agency surveyed shippers, producers and carriers for their assessment of and overall satisfaction with the efficacy of these processes. All respondents indicated that they were satisfied with the Agency's processes and with the way in which the consultation session was held. In fact, nearly two-thirds of the respondents expressed "strong" satisfaction in this regard.

This initial survey and its results will serve as a benchmark for monitoring changes in participants' views on the Agency's processes to be followed in its annual determination of the volume-related composite price index. The Agency plans to conduct such surveys periodically to continually assess the performance of Agency staff, to involve all parties in the process, and to ensure that the outcome provides participants in the grain handling and transportation system with a fair and balanced revenue cap regime.

5.4 Program, Resources and Results Linkages

As mentioned earlier, the Agency is currently working on linking its programs and results to better demonstrate their contribution to its strategic outcome. Part of this work will entail better costing of the various activities in conjunction with the Program Activity Architecture, the Management Resources and Results Structure and the Expenditure Management Information System. In the interim, we are providing a breakdown of costs by program sector.

Agency Program **To provide a fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system**

Resources used **27,367 (in thousands of dollars)**
282 full-time equivalents

Programs	Spending (in thousands of dollars) 2003–2004	Fair, effective and efficient resolution of federal transportation issues	Protection of economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties	Removal of undue obstacles from federally regulated transportation for persons with disabilities	Independent and fair assessment of rail revenues from western grain transportation
Air Transportation	6,974	√	√		
Rail Transportation	4,523	√	√		√
Accessible Transportation	1,692			√	
Marine Transportation	814	√	√		
Members, Legal and Regulatory Support	6,090	√	√	√	√
Corporate and Information Technology Services	7,274	√	√	√	√
Total	27,367				

* Provides support to all programs/activities and includes costs related to the set-up of a satellite office.

5.5 Management Practices

5.5.1 Sustainable Development in Government Operations

Although the Agency does not have an official policy on sustainable development, some activities related to sustainable development have been included in its procedures. It has implemented green procurement measures, provided staff with waste recycling bins and donated its surplus electronic data products (equipment and software) to the Computers for Schools program administered by Industry Canada.

5.5.2 Modern Comptrollership

As indicated in its 2003–2004 Report on Plans and Priorities, the Agency continued the implementation of its Management Excellence action plan. Special efforts were devoted to develop a Performance Measurement Framework that will enable the Agency to systematically collect, analyse and report on the performance of its programs and activities. Management tools were implemented including a results chain (see section D of Annex 2) which succinctly describes the results the Agency intends to achieve and the outputs the Agency produces as a result of its activities.

Given the limited resources available, some improvements will be demonstrated in the Departmental Performance Report of 2004–2005. The most notable improvements will be in fiscal years 2005–2006 and years following. This performance measurement model was developed in collaboration with the National Round Table on the Environment and the Economy and the Canadian Environmental Assessment Agency. It was shared with the federal Small Agency community at a special performance measurement workshop held for small agencies in the winter of 2004 in which representatives of the Treasury Board Secretariat and the Office of the Auditor General also participated.

One of the Agency's priorities was to strengthen its operational planning and resource allocation process by challenging funding requests and re-allocating resources to ensure high-risk areas are appropriately funded. This has resulted in internal re-allocations that will help the Agency address workload issues in such areas as accessible transportation.

The Agency continued its work on implementing an integrated risk-management approach in conjunction with its partners from the Canadian Forces Grievances Board, the Hazardous Materials Information Review Commission, and the NAFTA Secretariat, Canadian Section. This partnership produced not only a risk-management framework and corporate risk profile for each organization but also a generic framework and profile that can be used by other federal small agencies as a basis to develop their own.

The documents for both Performance Measurement and Risk Management are available on the Small Agency Community Web site at www.cso-cpo.gc.ca/mm-mm/products_documents_e.html.

5.5.3 Human Resource Management

The Agency continued to implement the strategic approaches defined in its Succession Plan to address anticipated workforce impacts from changing demographics. The Agency's Succession Plan was noted as a government best practice for a small organization in a Canadian Centre for Management Development (now reorganized into the Canada School of Public Service) publication entitled *Renewing Organizations: Managing Workforce Transitions*. The publication applauded the innovation shown by the Agency in its human resources plans for fostering mobility and finding means to fund

a comprehensive succession planning program in a small organization with limited resources.

In recognizing the trend to greater accountability and control frameworks, the Agency developed a Staffing Accountability and Monitoring Framework based on risk management principles which was also well received by the Public Service Commission as an innovative measure. The Agency intends to monitor and assess the performance of its staffing program against the new framework, particularly since it delegated its managers with full staffing authority after providing extensive training. The Agency views these key initiatives as a way to provide the means to gauge management accountability for staffing decisions prior to the implementation of the staffing reform provisions contained in the *Public Service Modernization Act*.

5.5.4 Government of Canada On-Line

Government On-Line is another key pillar in the Government's Results for Canadians agenda. The Agency's Web site provides quick and easy access to information about the Agency, its decisions and its activities. The Agency has an electronic subscription service that alerts subscribers when new content is put on the Web site and when there are general announcements. Canadians who want to make a complaint against an air carrier may do so on-line through the Web site.

In 2003–2004, the Agency added another web form for Canadians who want to make a complaint involving accessibility issues with Canada's federally-regulated passenger rail, ferry and air transportation systems. In addition, the status of most applications and complaints before the Agency may now be obtained on-line through the Web site.

Annex 1 Financial Performance

Financial Performance Overview

As with most administrative tribunals, approximately 80 per cent of the Agency's expenditures are related to personnel costs. The Agency does not have any major capital projects. Other operating expenditures relate to the delivery of Agency activities and range from the costs associated with holding public hearings to the cost of ensuring that Agency employees have the proper electronic tools to do their jobs.

Financial Summary Tables

The Agency is a single business line—the Canadian Transportation Agency program.

Table 1 Summary of Voted Appropriations

Financial Requirements by Authority (in thousands of dollars)				
		2003–2004		
Vote		Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
	Canadian Transportation Agency			
55	Operating expenditures	23,272	25,300	23,957
(S)	Contributions to employee benefit plans	3,462	3,410	3,410
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	0	0	0
	Total	**26,734**	**28,710**	**27,367**

Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

	2003–2004		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Full-time equivalents	278	282	282
(in thousands of dollars)			
Operating*	25,643	27,335	26,469
Capital	1,091	1,375	898
Total net expenditures	**26,734**	**28,710**	**27,367**
Cost of services provided by other departments	3,024	3,656	3,656
Net cost of the program	**29,758**	**32,366**	**31,023**

*Includes contributions to employee benefit plans.

Explanation of variances

The variance between Planned and Actual Spending relates to increases in personnel costs (collective agreement compensation and the air travel complaints mandate).

Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

(in thousands of dollars)			2003–2004		
	Actual 2001–2002	Actual 2002–2003	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Total net expenditures	**25,767**	**27,978**	**26,734**	**28,710**	**27,367**
Capital spending	**782**	**941**	**1,091**	**1,375**	**898**

Annex 2 Other Information

A. Annual Reports

Annual reports for 1997 to 2003 (each covering the calendar year) are available on the Agency's Web site at www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_e.html.

B. Contacts for Further Information

Postal address: Canadian Transportation Agency
Ottawa, Ontario, Canada K1A 0N9

Web site: www.cta.gc.ca

Performance Area	Contact Name	Title	Telephone Number and E-mail Address
Regulatory Support	Claude Jacques	General Counsel and Secretary	(819) 997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Air and Accessible Transportation	Gavin Currie	Director General	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Rail and Marine	Seymour Isenberg	Director General	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Corporate Activities	Joan MacDonald	Director General	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planning	Carole Girard	Director	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Director	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Legislation and Regulations Administered

C.1 The Agency has primary responsibility for the following Act:

Canada Transportation Act	*S.C. 1996, c. 10*

C.2 The Agency shares responsibility for the following Acts:

Access to Information Act	*R.S.C. 1985, c. A-1*
Canada Marine Act	*S.C. 1998, c. 10*
Canadian Environmental Assessment Act	*S.C. 1992, c. 37*
Civil Air Navigation Services Commercialization Act	*S.C. 1996, c. 20*
Coasting Trade Act	*S.C. 1992, c. 31*
Energy Supplies Emergency Act	*R.S.C. 1985, c. E-9*
Financial Administration Act	*R.S.C. 1985, c. F-11*
Pilotage Act	*R.S.C. 1985, c. P-14*
Privacy Act	*R.S.C. 1985, c. P-21.*
Railway Relocation and Crossing Act	*R.S.C. 1985, c. R-4*
Railway Safety Act	*R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)*
Shipping Conferences Exemption Act, 1987	*R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)*

C.3 The Agency has sole responsibility for the following regulations and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations
Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations
National Transportation Agency General Rules
Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations
Railway Costing Regulations
Railway Interswitching Regulations
Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations
Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations
Railway Traffic Liability Regulations
Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

C.4 The Agency shares responsibility for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations
The Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations
The Seaway International Bridge Corporation, Ltd. Regulations

These Acts and Regulations are available in the "Legislation" section of the Agency's Web site www.cta-otc.gc.ca/legislation/index_e.html.

D. Canadian Transportation Agency Results Chain

Strategic Outcome

A fair and transparent economic regulatory regime that helps achieve a viable and accessible national transportation system

⇳

Intermediate Outcomes

- Federal transportation issues are resolved fairly, effectively and efficiently
- Undue obstacles for persons with disabilities are removed from federally regulated transportation
- Economic and other interests of transportation users, carriers and other affected parties are protected

⇳

Outputs

- Decisions and Orders
- Licenses, permits, certificates of fitness and other determinations
- Codes of practice, tools and Regulations
- Educational materials
- Revenue cap for western grain by rail
- Processed and resolved complaints
- Advice concerning administration of the *Canada Transportation Act*
- Administrative Monetary Penalties issued
- Reports

⇳

Activities

- Conduct hearings
- Mediate disputes
- Process air travel complaints
- Communication activities, including speeches, presentations, publication and dissemination of information, etc.
- Monitoring and investigation activities to ensure compliance with regulations, legislation and international agreements
- Issue licences, permits, certificates, recommendations and other determinations
- Administrative determinations
- Develop and implement regulations
- Develop codes of practice, guidelines and similar tools
- Consultations with key stakeholders

BUDGET DES DÉPENSES

Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/31-2004
ISBN 0-660-62626-8

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport sur le rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2004

L'hon. Jean-C. Lapierre, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

Partie 1 Message de la présidente 1

Partie 2 Déclaration de la direction 3

Partie 3 Résumé du rendement de l'Office 5
3.1 Progrès et rendement par rapport aux engagements 5
3.2 Recommandations des comités parlementaires 7

Partie 4 Contexte 9
4.1 Qui nous sommes 9
4.2 Mandat et mission 9
4.3 Facteurs socioéconomiques 10
4.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme 12

Partie 5 Analyse du rendement 13
5.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office 13
5.2 Partenaires clés 15
5.3 Cibles principales et résultats généraux 15
5.3.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et par les autres processus informels 16
5.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien 20
5.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience 27
5.3.4 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds de recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer 31
5.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats 33
5.5 Pratiques de gestion 34
5.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales 34
5.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur 34
5.5.3 Gestion des ressources humaines 35
5.5.4 Gouvernement du Canada en direct 35

Annexe 1 : Rendement financier 37

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires 39
A. Rapports annuels de l'Office 39
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires 39
C. Lois et règlements appliqués 40
D. Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada 42

Partie 1 Message de la présidente

Tout en suivant la production du présent rapport de rendement de l'Office des transports du Canada en 2003–2004, je songeais à la transformation qui s'était effectuée à l'Office au fil des années afin de lui permettre de répondre aux besoins changeants des Canadiens; aux diverses façons dont le Parlement y a donné suite; et à quel point l'Office était devenu un organisme moderne.

En tant qu'organisme de réglementation dont les origines remontent à février 1904, l'Office a encore sa raison d'être. En effet, à l'heure actuelle il fonctionne bien et de façon autonome en tant que tribunal quasi judiciaire, veillant au maintien d'un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens. Tout comme les transports ont joué un rôle important dans l'histoire du Canada, les activités de l'Office revêtent autant d'importance en vue de favoriser le progrès économique et le bien-être collectif du Canada.

Aujourd'hui, la compétence de l'Office englobe les questions touchant les modes aérien, ferroviaire et maritime. L'Office a également la responsabilité d'éliminer les obstacles injustifiés auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience dans l'ensemble du réseau des transports relevant de la compétence du Parlement du Canada. L'Office administre des lois et de règlements, élabore des codes de pratiques volontaires et exécute des programmes d'éducation, de prise de contact et de sensibilisation. En outre, il offre aux Canadiens l'option de recourir à un processus de règlement des différends.

Du même coup, l'Office tente d'équilibrer les intérêts de tous les intervenants de l'industrie des transports au Canada, qu'il s'agisse d'expéditeurs de denrées périssables, de voyageurs ayant une déficience, de municipalités ou de transporteurs pour qui la réduction des coûts et l'efficience constituent une priorité. L'Office remplit les fonctions que le Parlement lui attribue, et ce au moyen d'outils et de techniques de gouvernance moderne et démocratique. Entre autres choses :

- il offre des choix aux citoyens, telle la médiation, dans presque tous ses programmes lorsque cette option semble sensée pour ceux qui souhaitent recourir à une démarche plus expéditive et moins coûteuse;

- il écoute, apprend, consulte et revoit sa façon de faire;

- il informe les clients et collabore avec eux, ayant recours à la réglementation uniquement lorsque nécessaire;

- il collabore avec ses partenaires et d'autres intéressés, si nécessaire ou lorsqu'il lui semble indiqué de le faire; l'Office est reconnu comme étant un point de rencontre et un centre d'expertise pour ceux qui sont en quête de connaissances en matière d'économie des transports;

- il utilise l'Internet pour faire connaître en ligne aux Canadiens leurs droits et leurs responsabilités et leur permettre également de faire part de leurs doléances lorsqu'ils

se sentent lésés; qui plus est, les outils de communication qu'il utilise sont entièrement accessibles aux personnes ayant une déficience;

- il demeure inébranlablement autonome dans sa prise de décisions — ne pouvant parfois plaire à toutes les parties — et tente en tout temps d'être juste et équitable dans l'interprétation des diverses politiques et lois du gouvernement canadien.

Pour souligner le centenaire de l'Office en 2004, nous avons fait rédiger une rétrospective des organismes qui ont précédé l'Office et du contexte dans lequel les transports ont évolué au fil des années. Cet ouvrage s'adresse au grand public canadien, au personnel de l'Office, aux étudiants en administration publique, à tous ceux au pays que l'industrie des transports intéresse, et aux générations futures.

J'en recommande la lecture à tous les Canadiens. Intitulée *100 ans au coeur des transports*, la publication est affichée sur notre site Internet à www.cta-otc.gc.ca/about-nous/centennial/rpt/cover_f.html. Il est intéressant de constater le flux et le reflux qu'ont entraînés les activités de réglementation, de déréglementation, de reréglementation, etc. des divers gouvernements. Aussi l'influence que certaines personnes et des personnalités ont eue tout au long de l'histoire parfois turbulente de la réglementation des transports au Canada devient-elle très apparente.

L'événement le plus notable survenu dans l'industrie des transports pendant la période visée par le présent rapport fut l'annonce, le 1er avril 2003, qu'Air Canada s'était placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Par suite d'une ordonnance de sursis de la Cour supérieure de l'Ontario, toutes les instances contre le transporteur et ses filiales ont été suspendues. Par conséquent, l'Office n'a pu traiter les plaintes ou poursuivre ses enquêtes visant Air Canada pendant le reste de l'année.

L'Office a néanmoins fait des progrès à d'autres égards, et ce avec détermination et succès. Aussi a-t-il fait des contributions majeures au cours du dernier exercice financier. Il s'est également penché sur ses propres pratiques de gestion en vue d'améliorer l'efficacité dans l'exécution des programmes. Il a fait des progrès au chapitre de la mise en œuvre de la fonction de contrôleur moderne, y compris d'un plan d'action en matière d'excellence en gestion, lequel prévoit la redistribution des ressources là où elles sont plus en demande, la mise en place d'un cadre de mesure du rendement ainsi qu'une stratégie visant un meilleur établissement des rapports, tant au sein de l'Office qu'au Parlement et au grand public canadien. L'Office a également créé un environnement préconisant la gestion du risque, ce qui contribue à une meilleure prise de décisions internes.

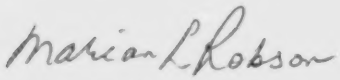
J'espère que l'information que renferme le présent rapport au sujet de ces initiatives et d'autres vous permettra d'évaluer notre rendement.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

Partie 2 Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003–2004 de l'Office des transports du Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003–2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent du rendement de l'organisation au cours de l'exercice 2003–2004.



Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante
27 août 2004

Partie 3 Résumé du rendement de l'Office

3.1 Progrès et rendement par rapport aux engagements

Résultat stratégique

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible.

(Veuillez prendre note que le libellé du résultat stratégique de l'Office a été légèrement modifié en 2003–2004 afin de l'adapter aux lignes directrices élaborées par le Conseil du Trésor et dans le cadre de l'élaboration de notre plan de mesure du rendement.)

Grâce à ses actions et aux résultats qui en découlent, l'Office aide à maintenir un système de transports ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois rentable et accessible et constitue un élément essentiel à la prospérité économique du Canada et qui contribue à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens.

Priorités	Résultats clés	Activités	Réalisation
Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels.	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	• processus quasi judiciaire - décisions réfléchies dans des délais législatifs • règlement extrajudiciaire des différends - médiation	Résultat atteint (Section 5.3.1)

Priorités	Résultats clés	Activités	Réalisation
Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien.	Les intérêts économiques et autres des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.	• commissaire aux plaintes relatives au transport aérien • programme d'enquête sur les plaintes au sujet des prix intérieurs • système de délivrance des licences aux transporteurs aériens • accords aériens internationaux • tarifs aériens internationaux • certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer • dispositions sur l'accès concurrentiel • approbation de la construction de chemins de fer • programme de conformité aux règlements • activités de pilotage et de cabotage • voie d'appel pour les redevances de navigation aérienne	Résultat atteint (Section 5.3.2)
Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	• élaboration de codes de pratiques • surveillance des activités • éducation du public • enquêtes sur les plaintes	Résultat atteint (Section 5.3.3)
Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest	• administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer	Résultat atteint (Section 5.3.4)

Ressources utilisées : 27 367 (en milliers de dollars) et 282 équivalents temps plein

3.2 Recommandations des comités parlementaires

Le 8 octobre 2003, l'Office a pris connaissance des préoccupations du Comité mixte permanent sur l'examen de la réglementation concernant le *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*. L'Office a informé le Comité que ces inquiétudes seront prises en considération lors de l'examen du *Règlement sur les transports aériens*. Pendant l'exercice 2003–2004, aucune autre recommandation n'a été faite par un comité parlementaire ou le vérificateur général.

Partie 4 Contexte

4.1 Qui nous sommes

L'Office des transports du Canada est responsable de la réglementation économique des activités de transport aérien, ferroviaire et maritime au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire chargé de prendre des décisions relativement à ces modes de transport. En veillant à l'application de la législation et des politiques du gouvernement du Canada en matière de transport, l'Office contribue à assurer, pour le bien de tous les Canadiens, le maintien d'un réseau de transport fédéral qui est à la fois efficient et accessible.

4.2 Mandat et mission

L'Office exécute toutes les fonctions qui lui sont conférées par la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois connexes (voir les parties C-1 et C-2 de l'annexe 2). L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et il est habilité à régler les différends qui surviennent en matière de taux et de services. En outre, il traite les plaintes et publie des codes de pratiques ou prend des règlements, s'il y a lieu. L'Office a aussi le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. En plus, l'Office veille à mettre en œuvre la politique des transports adoptées par le Parlement et enchâssée dans la *Loi sur les transports au Canada*. Il agit aussi à titre d'autorité canadienne désignée en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens internationaux. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, et peut rendre des décisions et des arrêtés sur des questions qui relèvent de sa compétence.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada et avec ceux qu'ils touchent directement. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs devoirs en vertu de la Loi. Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et nuisent au bon fonctionnement du réseau des transports. Il mène des consultations des plus exhaustives possible sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Par ses activités, l'Office aide le gouvernement du Canada à atteindre ses objectifs économiques et contribue également à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens parce qu'un système de transport efficace et accessible bénéficie à tous.

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

4.3 Facteurs socioéconomiques

Dans un pays de la taille du Canada, les transports sont essentiels pour assurer son développement et sa prospérité continus. Les progrès technologiques, les demandes changeantes de l'économie et d'autres considérations ont donné lieu à d'importants changements dans l'industrie des transports du Canada. Depuis 1996, date d'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, l'industrie des transports de compétence fédérale — modes aérien, ferroviaire et maritime — a évolué en partie en réponse à l'intention énoncée du gouvernement de laisser les forces du marché dicter davantage la structure et la compétitivité au sein de cette industrie. L'organisation et les procédures actuelles de l'Office tiennent compte des tendances canadiennes et internationales en matière de politiques sur les transports; des efforts soutenus du gouvernement en vue de revoir son rôle et la façon dont il assure des services; et du contexte global dans lequel l'Office et ses clients évoluent.

Puisque les décisions de l'Office peuvent avoir des incidences sur la capacité des transporteurs canadiens et de leurs clients de livrer une concurrence internationale, l'Office doit être sensible à leur environnement. La plupart des Canadiens s'entendent à dire que nos expéditeurs requièrent des services de transport économiques afin d'être en mesure le livrer une concurrence à l'échelle internationale. Par ailleurs, il importe de créer pour les transporteurs un environnement dans lequel ils peuvent se livrer concurrence et prendre de l'expansion, tant au pays qu'à l'étranger.

Les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'expansion des services dans certains secteurs et les compressions dans d'autres, la concurrence mondiale, les réalités d'une économie fluctuante et les demandes des utilisateurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie au cours des dernières années. L'industrie du transport aérien a été particulièrement touchée. En effet, les lignes aériennes partout dans le monde ont accusé des pertes financières.

Notamment, le 1er avril 2003, on accordait à Air Canada, le plus gros transporteur aérien canadien, et à certaines de ses sociétés affiliées (Jazz Air Inc. et Zip Air Inc.), la protection contre ses créanciers conformément à la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies. La Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance de suspension qui soustrayait effectivement Air Canada et ses sociétés affiliées à la surveillance réglementaire et législative jusqu'à ce que la société se restructure et se dégage de la protection de la Cour. À moins qu'Air Canada ou la société

affiliée concernée ne décide d'y participer, l'Office ne peut engager aucune activité relative aux plaintes ou aux enquêtes qui la concerne tant que l'ordonnance de suspension demeure en vigueur.

En novembre 2003, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) annonçait qu'elle faisait l'acquisition des actions en circulation de la BC Rail Ltd. avec le droit de circuler sur la plate-forme de la BC Rail en vertu d'un bail à long terme avec le gouvernement de la Colombie-Britannique. La transaction doit être approuvée par le Bureau de la concurrence. Le CN indiquait également qu'il ferait une demande à l'Office pour obtenir un certificat d'aptitude pour l'exploitation de la BC Rail. Si elle est approuvée, cela ajouterait environ 2 300 kilomètres au réseau ferroviaire fédéral et placerait de nombreux expéditeurs, municipalités, propriétaires et usagers ferroviaires sous l'égide des lois fédérales sur le transport, y compris la *Loi sur les transports au Canada*.

Dans une telle conjoncture, les forces du marché fléchissent ou peuvent fléchir et avoir un effet négatif sur l'efficacité du système de transport et, en bout de ligne, la qualité de vie des Canadiens. Les voyageurs doivent pouvoir s'attendre à un traitement équitable; les transporteurs et les expéditeurs doivent pouvoir s'attendre à une réglementation impartiale; et les Canadiens ont le droit de s'attendre au maintien d'un réseau de transport efficace. La législation en matière de transport permet à l'Office d'intervenir et de prendre les mesures appropriées. Le fait de s'acquitter de ses responsabilités dans un environnement dynamique et en constante évolution constitue un défi. L'Office consulte régulièrement les principaux intéressés afin de s'assurer qu'il soit bien placé pour prendre les mesures qui s'imposent. Une des activités fondamentales de l'Office consiste à régler les différends. La nature et le nombre de conflits ne sont pas toujours les mêmes et cette situation se répercute sur la charge de travail. On discute plus loin dans le présent rapport de la façon dont l'Office relève ce défi.

Bien que les progrès ont été soutenus en vue de rendre le système de transport canadien accessible aux personnes ayant une déficience, les activités à ce chapitre continueront à revêtir une importance pour l'industrie et l'Office. La croissance du nombre d'aînés au Canada est parmi les plus rapides au monde. D'ici 2021, les personnes âgées constitueront 19 p. 100 de la population canadienne (source : Statistique Canada). Avec ce vieillissement de la population, le marché des voyageurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle ou auditive s'accroîtra.

Comme l'exige la *Loi sur les transports au Canada*, un comité d'examen de cinq membres a été nommé en juin 2000 afin d'examiner l'application de cette loi et de toute autre loi relative à la réglementation économique de tout mode de transport sous l'autorité législative du Parlement. Le projet de loi C-26, déposé devant le Parlement en février 2003, est issu de la considération du rapport du comité, soumis au Parlement en juillet 2001, et des consultations intensives auprès d'un vaste éventail de personnes intéressées à cette industrie ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux. On y propose des

modifications à la *Loi sur les transports au Canada*. La nouvelle *Loi sur les aéroports du Canada* a également été déposée devant le Parlement en 2003. Ces deux projets de loi n'ont pu obtenir la sanction royale devant le Parlement avant sa prorogation le 12 novembre 2003. Au moment de l'élaboration du présent document, le sort de ces projets de loi n'est pas clair.

4.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires, dont l'un est le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. L'Office comprend deux directions générales responsables du programme, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

L'administration centrale de l'Office est située dans la région de la capitale nationale. Toutefois, l'Office compte également des bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent de l'application des dispositions de la Loi relatives au transport aérien et aux transports accessibles.

On trouvera plus d'information au sujet de l'Office sur son site Internet www.otc.gc.ca. Des renseignements plus spécifiques sur la structure de l'Office, sa mission, ses valeurs et sur sa façon de fonctionner se trouve sur le site www.otc-cta.gc.ca/about-nous/index_f.html.

Partie 5 Analyse du rendement

Le présent rapport sur le rendement rend compte des activités de l'Office des transports du Canada au Parlement et à tous les citoyens canadiens. Il dessine un profil représentatif des initiatives de l'Office et des incidences possibles de celles-ci sur les Canadiens. Il fait également le point quant à l'état de la situation par rapport aux engagements de l'Office pris dans le cadre du *Rapport sur les plans et priorités 2003–2004*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor à www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20032004/CTA-OTC/CTA-OTCr34_f.asp.

5.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office

Le programme de l'Office des transports du Canada constitue son seul secteur d'activités axé sur l'atteinte d'un résultat stratégique. On présente ci-après les ressources servant à l'atteinte de ce résultat au cours de l'exercice 2003–2004.

	(en milliers de dollars)
Dépenses prévues	**26 734**
Autorisations totales	**28 710**
Dépenses réelles	**27 367**
Utilisation réelle des équivalents temps plein	**282**

Résultat stratégique

Notre résultat stratégique : Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible.

Description : Grâce aux activités, l'Office contribue à garantir un réseau de transport ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois accessible et viable, élément essentiel de la prospérité économique du Canada. Il contribue également à accroître la qualité de vie de tous les Canadiens.

Nous avons un programme clé : Le Programme de l'Office des transports du Canada.

2003–2004	Dépenses prévues :	**26,7 millions de dollars**
	Autorisations totales reçues :	**28,7 millions de dollars**
	Dépenses réelles :	**27,4 millions de dollars**
	Utilisation réelle des équivalents temps plein :	**282**

Résultats intermédiaires

Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.

Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.

Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.

Plans et priorités

Plans et priorités clés de 2003–2004 :

- rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels;
- protéger les intérêts économiques et autres des utilisateurs, des exploitants et d'autres intéressés du réseau de transport canadien;
- améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience;
- poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.

5.2 Partenaires clés

Étant un joueur parmi tant d'autres dans le domaine des transports, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants (voir le site Web de l'Office pour obtenir plus de détails sur la nature de ces relations au www.cta-otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html).

Activités	Partenaires
Accords aériens bilatéraux	• Transports Canada • Ministère du Commerce international • Statistique Canada
Exemptions de cabotage	• Transports Canada • Agence des services frontaliers du Canada
Réglementation aérienne	• Transports Canada • Tribunal d'appel des transports du Canada • Gendarmerie royale du Canada • Ministère du Commerce international • Ministère de la Justice du Canada
Réglementation ferroviaire	• Transports Canada • Agence canadienne d'évaluation environnementale • Bureau de la sécurité des transports du Canada • Province de l'Ontario
Transports accessibles	• Transports Canada • Commission canadienne des droits de la personne • Ministère du Développement social • Association canadienne de normalisation

5.3 Cibles principales et résultats généraux

Pour atteindre son résultat stratégique, l'Office a établi et suivi quatre priorités stratégiques en 2003–2004. À l'instar d'autres organismes gouvernementaux qui sont responsables d'appliquer des lois, l'Office remplit son mandat à cet égard avec certaines contraintes, car ses priorités et les mesures qu'il peut prendre sont subordonnées en grande partie à ces lois.

Priorités stratégiques	Résultats clés	Degré de réalisation
Rendre des décisions éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et par les autres processus informels.	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	Résultat atteint Section 5.3.1
Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien.	Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.	Résultat atteint Section 5.3.2
Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	Résultat atteint Section 5.3.3
Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest.	Résultat atteint Section 5.3.4

5.3.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et par les autres processus informels

L'activité principale de l'Office en 2003–2004 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. En traitant et en réglant les questions relatives aux transports de façon équitable, efficace et opportune, l'Office a contribué à assurer un système de transport efficace et accessible.

Le processus de prise de décisions de l'Office est régi par des règles d'équité qui garantissent que toutes les parties à une plainte ou à une demande sont traitées équitablement. On peut obtenir plus de détails sur ce processus sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Pendant l'exercice 2003–2004, l'Office a rendu un total de 2 850 décisions (2 839 en 2002–2003), soit 1 505 permis d'affrètement, 719 décisions formelles, 567 arrêtés, 59 décisions finales rendues par lettres et 293 décisions provisoires. Tous les arrêtés et les décisions formels sont présentés sur le site Web de l'Office à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Les décisions clés émises en 2003 sont décrites dans le rapport annuel de l'Office et peuvent être consultées à www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Le nombre de décisions et d'arrêtés que l'Office a pris et qui ont été portés en appel devant la Cour fédérale ou le gouverneur en conseil sans pour autant être rejetés constitue une mesure de la justesse des décisions de l'Office. En 2003–2004, sept décisions et arrêtés de l'Office ont fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale. Parmi ceux-ci, deux ont été abandonnés, un a été renversé et quatre sont toujours en instance. La Cour d'appel fédérale a également rendu trois jugements relativement à des appels qui avaient été interjetés avant le présent exercice : deux ont été rejetés, l'autre a été admis. Finalement, un autre appel qui avait été interjeté au cours de l'année précédente est toujours en suspens.

L'appel susmentionné qui a été reçu par la Cour d'appel fédérale en juin 2003 a pu servir de référence dans l'interprétation d'un article précis de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a par la suite revu une décision antérieure qui portait sur l'article en question et conclu que la bonne décision avait été prise.

La *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office **doit rendre une décision dans un délai de 120 jours après la réception d'une demande ou d'une plainte, à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation**. Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend la plupart de ses décisions beaucoup plus rapidement. Par exemple, l'Office traite rapidement plusieurs demandes de permis d'affrètement, souvent dans les heures qui suivent la réception de la demande et offre un service téléphonique tous les jours, 24 heures sur 24, pour faire face aux situations d'urgence en dehors des heures normales de bureau. Pareillement, plusieurs demandes urgentes de licences de cabotage sont traitées dans un délai de quelques jours.

Pour les dossiers autres que ceux ayant trait aux permis d'affrètement, en 2003–2004 l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 100 jours suivant réception de la demande ou de la plainte (98 jours en 2002–2003).

Convaincu que le règlement volontaire des différends est au cœur de ses processus, l'Office offre depuis 2000 **la médiation comme solution de rechange à son processus officiel de règlement des plaintes.** Le recours à la médiation continue à s'accroître. Le nombre de nouvelles demandes reçues en 2003–2004 (29) est presque cinq fois supérieur à celui de 2000–2001 (six). On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports. De plus en plus de parties peuvent profiter des avantages d'une décision négociée et évitent les frais liés au processus de décision plus formel. La médiation favorise la communication entre les parties, surtout entre les parties qui entretiennent des rapports réguliers. Elle permet aussi de maintenir un équilibre entre les parties de force inégale. Le médiateur et les parties en litige travaillent ensemble pour trouver une solution faite sur mesure. Elle permet une meilleure compréhension entre les parties et il en résulte des ententes qui suscitent une satisfaction et un engagement supérieurs.

En 2003–2004, la médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles et aux litiges commerciaux entre transporteurs et expéditeurs. C'est dire que plus la connaissance de la médiation s'élargit, plus on y recourt dans une plus grande diversité de cas.

Pendant cette période, dans le secteur ferroviaire, une grande municipalité, un service public provincial, deux ministères provinciaux ainsi que diverses entreprises et transporteurs privés ont pu régler des différends sur des questions allant de l'infrastructure et du bruit à des problèmes de service et de tarif. Les questions d'accessibilité qui ont été réglées par la médiation touchaient surtout les besoins de personnes ayant des problèmes de mobilité dans leurs déplacements par avion et par train. Elles comportaient la disponibilité prévue de fauteuils roulants et de sièges, les dommages à un fauteuil roulant, le niveau d'assistance, le prix du passage d'un accompagnateur et l'accessibilité des wagons. Les groupes de revendication pour l'accessibilité et un nombre croissant de transporteurs continuent d'avoir une attitude positive à l'égard de la médiation des plaintes relatives à l'accessibilité.

Pendant l'exercice 2003–2004, il y a eu 29 demandes de médiation (20 en 2002–2003) et sept cas en cours qui ont été reportés de l'exercice précédent :

- Dix cas sont allés en médiation (neuf en 2002–2003) dont neuf ont été résolus par un arrangement négocié.
- Quatre-vingt-trois (83) pour cent (cinq sur six) des plaintes relatives à l'accessibilité qui ont fait l'objet d'une médiation ont été résolues par un arrangement négocié.
- Les quatre plaintes ferroviaires ayant fait l'objet d'une médiation ont donné lieu à un plein arrangement négocié.
- Trois cas ont été réglés avant même la tenue de la médiation.
- Onze cas n'ont pas été poursuivis parce que l'une des parties a refusé la médiation.
- Quatre demandes de médiation ont été soit retirées, soit refusées par l'Office pour défaut de compétence.

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités 2002–2003* et son *Rapport sur le rendement 2001–2002*, l'Office a entrepris d'évaluer les avantages de la création d'un service permanent de médiation. Comme le mentionnait notre rapport 2002–2003, à cause du petit nombre de cas qui avait fait l'objet de médiation et des coûts associés à un tel service, cette évaluation a été remise à la fin de 2003. Puisque l'Office prévoyait que les modifications à la *Loi sur les*

Quatre-vingt-onze pour cent des parties qui ont eu recours au processus de médiation de l'Office en 2003–2004 l'ont trouvé profitable, indiquant qu'elles y auraient recours à l'avenir, le cas échéant. Ce chiffre se rapproche de celui de 2002–2003.

transports au Canada, telles que proposées par le projet de loi C-26, incorporeraient la médiation à son mandat, l'évaluation a surtout porté sur la façon de procéder. Elle était fondée sur un cadre préétabli et portait sur les aspects formatifs du programme de médiation, y compris sur les questions de développement, d'exécution et de conception du système. À la fin de l'exercice 2003–2004, l'évaluation en était à l'étape finale de l'ébauche.

Le **délai législatif de 120 jours est approprié dans la plupart des cas** et, comme on l'indique ci-dessus, les décisions sont souvent rendues plus rapidement. Cependant, compte tenu de la spécificité de plusieurs cas sur lesquels se penche l'Office, **les parties consentent souvent à la prolongation du délai législatif**, surtout lorsque les demandes sont incomplètes, qu'il manque d'information, ou que des questions préliminaires d'ordre juridique ou procédural sont soulevées. Les dossiers très complexes donnent lieu au dépôt de plaidoiries volumineuses de la part des parties, ce qui suppose toujours la nécessité de prolonger le délai législatif afin de permettre à l'Office de recueillir l'information dont il a besoin pour rendre une décision éclairée et juste. De telles prolongations sont prévues dans la *Loi sur les transports au Canada*.

En 2003–2004, l'Office a relevé un nouveau défi de taille relativement au respect du délai de 120 jours. En effet, depuis le 1er avril 2003, l'Office était dans l'impossibilité de traiter des plaintes contre Air Canada du fait que ce transporteur s'était placé sous le régime de la protection contre les créanciers et continuait à l'être à la fin de 2003–2004.

Le défi que pose le fait de rendre des décisions dans un délai de 120 jours a été d'autant plus grand au chapitre des transports accessibles, car l'Office doit traiter des demandes portant sur un éventail plus large de sujets, dont plusieurs servent de jurisprudence ou soulèvent habituellement des questions complexes de compétence. Bien que de nombreux plaignants aient exprimé leur satisfaction quant à la façon qu'ont l'Office et son personnel de traiter leurs plaintes, d'autres ont fait part de leur frustration parce que leurs plaintes n'avaient pu être traitées dans le délai prescrit. La situation d'Air Canada a accentué davantage le défi. À la fin de l'exercice, il y avait 118 cas d'accessibilité déposés à l'Office, dont 88 impliquant Air Canada. Le traitement de 91 de ces cas a été suspendu pour diverses raisons (incluant tous les cas impliquant Air Canada), comme le fait d'attendre le résultat d'un appel concernant une décision de l'Office. On peut obtenir plus d'information sur les catégories de cas dont le traitement a été suspendu dans le rapport annuel 2003 de l'Office sur son site Web à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Pour relever ce défi en 2004–2005, en particulier lorsque l'ordonnance de suspension contre Air Canada sera levée, l'Office continuera à faire la promotion, auprès d'Air Canada et des plaignants, du recours à la médiation plutôt qu'au processus formel et plus long de traitement des plaintes, et :

- dans les cas où le plaignant désire maintenir sa plainte malgré le délai de traitement, travailler avec Air Canada afin d'obtenir le plus rapidement possible l'information et la documentation nécessaires pour compléter les procédures; et

- dans les cas où les procédures sont achevées, rendre une décision le plus rapidement possible, et affecter ou réaffecter les ressources au traitement des plaintes afin de traiter les demandes accumulées.

Les conditions que pourraient imposer les tribunaux relativement à l'homologation des arrangements pourraient influer sur la capacité de l'Office à mettre en œuvre ces mesures, le limitant ainsi dans le traitement des plaintes déposées avant le 1er avril 2003 (date à laquelle la compagnie s'est placée sous la protection des tribunaux).

L'Office procède également à l'examen approfondi des toutes ses procédures afin de déterminer s'il y a lieu de les simplifier davantage pour traiter les dossiers de façon plus efficace et efficiente.

5.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien

Bien que la politique gouvernementale en matière de transport favorise la concurrence et les forces du marché, elle reconnaît également que certaines mesures s'imposent pour protéger les consommateurs, les expéditeurs ainsi que les transporteurs canadiens et les exploitants d'aéronefs. Entre autres activités, l'Office :

- prête assistance aux voyageurs aériens pour régler les plaintes en suspens déposées auprès des lignes aériennes;
- fait enquête sur les plaintes relatives aux prix pratiqués par les transporteurs aériens sur les routes canadiennes;
- délivre des licences aux transporteurs aériens après s'être assuré que toutes les exigences visant la protection des Canadiens ont été satisfaites;
- participe aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien et à leur mise en œuvre;
- reçoit les appels concernant les redevances de navigation imposées par NAV CANADA;
- délivre des certificats d'aptitude ferroviaire après s'être assuré qu'une assurance responsabilité civile suffisante a été souscrite;
- évalue les incidences environnementales des projets de construction ferroviaire;
- délivre des licences de cabotage aux navires étrangers après avoir déterminé qu'aucun navire canadien n'est disponible, protégeant ainsi les intérêts des exploitants maritimes canadiens.

En juillet 2000, par suite d'une modification à la *Loi sur les transports au Canada*, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé. Le

commissaire examine et tente de **résoudre les plaintes écrites relatives au transport aérien lorsque le plaignant n'a pas obtenu satisfaction du transporteur** et qu'il n'y a aucune autre solution. Le commissaire dépose un rapport semestriel au Parlement sur le nombre et le type de plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées et quels transporteurs étaient visés. Le rapport fait également état des problèmes systémiques qui ont été identifiés. Les rapports du commissaire sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/index_f.html.

Dans son rapport couvrant la période de juillet à décembre 2003, le commissaire a souligné les difficultés financières que connaissait Air Canada et qui ont eu pour résultat de la placer sous la protection contre ses créanciers en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Le commissaire a souligné que cette situation juridique avait réduit sa capacité de régler les plaintes contre Air Canada et qu'on attendait que la société ait été restructurée pour renouer des relations normales avec elle.

Le commissaire a aussi noté que plus de plaintes avaient été reçues contre SkyService, Air Transat et JetsGo, félicitant du même coup WestJet contre qui peu de plaintes avaient été reçues. Bien que le nombre de plaintes reçues ait diminué depuis qu'Air Canada est sous la protection contre ses créanciers (1 036 en 2003–2004 par rapport à 1 564 en 2002–2003), le nombre d'enjeux par plainte reçue n'a cessé de croître.

Parmi les 1 119 plaintes sur le transport aérien qui ont été réglées (1 902 en 2002–2003), 563 (677 en 2002–2003) ont nécessité l'intervention directe du commissaire et de son personnel qui ont fait enquête sur les plaintes, établi leur validité et négocié un règlement entre les transporteurs et les plaignants, s'il y avait lieu. Interrogés à savoir s'ils étaient satisfaits de la résolution de leur plainte, 65 pour cent des plaignants ont répondu qu'ils étaient entièrement ou partiellement satisfaits des efforts déployés par le commissaire et son personnel (63 pour cent en 2002–2003).

Le commissaire a traité une plainte d'une famille de Montréal qu'on a refusée à bord d'un vol d'Air Transat à destination de l'Algérie avec escale à Marseille. Avant de faire les réservations, le Consulat français avait assuré la famille qu'elle n'avait pas besoin de visa pour transiter par la France, mais le transporteur prétendait que les ressortissants algériens avaient besoin d'un visa pour entrer en France. Malgré tous les efforts pour régler cette situation, la famille n'a jamais pu se rendre à destination et le transporteur refusait de rembourser le prix des billets inutilisés, affirmant qu'ils étaient non remboursables.

À la suite de l'intervention du commissaire, non seulement Air Transat a-t-il accepté de rembourser le prix des billets inutilisés, mais il a aussi offert des bons de transport d'une valeur de 1 500 $ valables pendant un an. Comme le suggérait le commissaire, Air Transat a aussi établi de nouvelles procédures permettant aux passagers de transiter dans un pays étranger en passant d'un transporteur à l'autre sans exiger de visa, service déjà offert par les gros transporteurs membres de l'Association du transport aérien international (IATA).

Des renseignements concernant le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, le processus de traitement des plaintes, les publications et liens utiles, l'industrie des voyages par avion, ainsi que le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs sont disponibles sur le site Internet de l'Office www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_f.html.

Pendant l'exercice 2003–2004, l'Office a mené à terme des **enquêtes** sur trois **plaintes relatives aux prix pratiqués par des transporteurs aériens** sur des routes intérieures du Canada. Dans les trois cas, aucune irrégularité n'a été identifiée. Pendant l'année, une étude indépendante a été menée sur les prix exigés sur les liaisons dans l'Est du Canada. Cette étude a soulevé des questions sur les prix qu'Air Canada pratique sur huit liaisons aériennes intérieures où il y a peu de concurrence, voire aucune. En 2002–2003, une étude semblable a été effectuée sur les prix pratiqués dans l'Ouest canadien. Cette étude a soulevé des questions sur les prix pratiqués sur cinq liaisons. L'Office n'a cependant pas pu achever les enquêtes sur ces questions. À la fin de 2003–2004, 17 cas (dont quatre plaintes sur les prix) étaient en suspens en attendant qu'Air Canada soit libérée de la protection contre ses créanciers.

La capacité de l'Office de poursuivre ces enquêtes dépendra de deux facteurs : d'abord, les conditions de la levée imposée par le tribunal pourraient limiter sa capacité de traiter les plaintes déposées avant le 1er avril 2003 (moment auquel la société a été

mise sous protection contre ses créanciers); ensuite, la capacité de l'Office d'agir de sa propre initiative sur les questions de prix prend fin le 4 juillet 2004, date à laquelle la clause d'habilitation de la loi expire.

Puisque 13 enquêtes ne sont fondées sur aucune plainte et que le pouvoir de l'Office de faire enquête de sa propre initiative sera caduc avant la reprise du régime réglementaire de surveillance d'Air Canada, l'Office pourrait ne pas être en mesure de poursuivre ses enquêtes sur ces cas. On prévoit achever les quatre autres enquêtes le plus tôt possible si l'Office conserve son pouvoir de le faire.

Au moment de l'élaboration du présent rapport, ni la date de reprise des relations commerciales normales d'Air Canada, ni les conditions de la levée de sa protection ne sont certaines.

À titre d'**autorité canadienne chargée de délivrer des licences** de services aériens offerts au public, l'Office :

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- délivre des permis autorisant l'exploitation des vols affrétés internationaux;
- s'assure que les transporteurs aériens fournissent un avis lorsqu'ils abandonnent ou, dans certains cas, diminuent la fréquence d'un service, et ce afin d'informer les autres exploitants qu'une occasion commerciale existe et de laisser à la communauté suffisamment de temps pour trouver des transporteurs de remplacement;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les conditions de transport énoncées dans leurs tarifs.

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport des passagers et du fret à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services réguliers et d'affrètement (vols nolisés) à partir et à destination du Canada. Tout demandeur de licence doit avoir souscrit une assurance responsabilité suffisante et détenir un document d'aviation canadien émis par Transports Canada. Quiconque propose d'exploiter un service aérien commercial à titre de transporteur canadien doit faire la preuve qu'il est la propriété d'intérêts canadiens et qu'il est contrôlé par ceux-ci. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs de taille moyenne ou grande pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières. Pour conserver leur licence, les détenteurs canadiens et étrangers doivent soumettre des déclarations attestant qu'ils répondent toujours aux exigences nécessaires à l'émission de leur licence.

Les permis d'affrètement sont accordés aux transporteurs canadiens qui assurent le transport de passagers et de marchandises du Canada à l'étranger. Par ailleurs, les transporteurs étrangers se les voient accorder pour le transport du même genre de trafic entre le Canada et leur pays d'origine. Dans le cas des vols nolisés internationaux de

passagers en provenance du Canada, l'Office s'assure également que tout paiement anticipé est protégé au moyen d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie qui exige le prompt remboursement de toute avance reçue des organisateurs de voyages ou des affréteurs dans le cas où le transporteur aérien ne serait pas en mesure d'assurer le vol. L'Office traite également des demandes de transporteurs étrangers désirant assurer le transport de passagers et de marchandises entre le Canada et un pays autre que leur pays d'origine. Lorsqu'il examine de telles demandes, l'Office pèse les intérêts des voyageurs et des expéditeurs canadiens et ceux des transporteurs canadiens pouvant être touchés.

Des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et de permis d'affrètement sont présentées dans le rapport annuel 2003 de l'Office (voir le chapitre intitulé « Transport aérien ») disponible sur son site Web à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

En tant qu'autorité aéronautique du Canada, l'Office prend une part active **aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien** avec le ministère du Commerce international. L'Office doit veiller à la mise en œuvre en temps opportun et à l'administration de tels accords ou ententes auxquels le Canada est signataire. Ceci peut comprendre la délivrance de licences internationales pour les services réguliers et l'assistance aux transporteurs aériens en vue de profiter pleinement des avantages que procurent les droits de trafic aérien. Il peut, par exemple, autoriser le partage des codes. Le succès des négociations et de la mise en œuvre d'accords ou d'ententes en matière de transport aérien contribue au maintien de services aériens efficaces, concurrentiels et économiques pour les expéditeurs et les voyageurs. Ainsi, les transporteurs aériens canadiens jouissent de conditions justes et raisonnables leur permettant de livrer une concurrence à l'échelle internationale.

L'Office **revoit également les appels** interjetés par des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs ou des représentants d'organisations d'utilisateurs relatifs aux nouvelles **redevances ou aux redevances révisées que pratique NAV CANADA pour les services de navigation aérienne.** Les appels peuvent être déposés uniquement s'il est établi que NAV CANADA ne respecte pas les exigences relatives à l'avis législatif, aux annonces ou aux principes de facturation, lesquelles exigences sont prescrites dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. Au cours de 2003–2004, l'Office a été saisi d'un appel d'Air Canada dans lequel elle s'opposait aux redevances révisées de NAV CANADA. L'Office a rejeté l'appel et, dans la décision n° 650-NC-A-2003, concluait que les frais révisés ne généreraient pas de recettes excédant les obligations financières. La décision est affichée sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2003/A/NC/650-NC-A-2003_f.html.

Dans l'industrie **ferroviaire**, l'Office délivre des **certificats d'aptitude** lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante. Pendant la période 2003–2004, trois certificats ont été modifiés et un autre a été annulé.

Les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* administrée par l'Office protègent les expéditeurs et assurent qu'ils ont accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service approprié ou à des taux raisonnables. Les expéditeurs sont également protégés par un processus d'arbitrage administré par l'Office. En 2003–2004, ce processus a été amélioré par l'introduction à l'Office d'un ensemble de **règles d'éthique applicables aux arbitres éventuellement nommés** et des **règles de procédures pour la conduite de l'arbitrage**. De plus, l'Office aide l'industrie au moyen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. D'ailleurs, l'Office y propose une modification en vue de réduire à l'avenir les tarifs d'interconnexion.

Les expéditeurs du grain de l'Ouest sont protégés du fait que l'Office fixe le revenu maximal que le Canadien National (CN) et le Canadien Pacifique (CP) peuvent recevoir du transport du grain de l'Ouest. En outre, il décide si ces lignes de chemin de fer ont excédé ou non ce montant. Voir la section 5.3.4 pour une analyse plus approfondie à ce sujet.

En 2003–2004, l'Office a aidé :

- le gouvernement du Canada lors d'une enquête du Department of Commerce des États-Unis sur une demande de droits compensateurs sur des exportations de blé canadien aux États-Unis;
- le gouvernement du Canada lors d'une enquête de l'Organisation mondiale du commerce sur l'exportation de blé par la Commission canadienne du blé;
- les provinces de la Nouvelle-Écosse et du Manitoba par l'élaboration de rapports de l'Office qui déterminaient la valeur nette de récupération de chemins de fer provinciaux dont on mettait fin à l'exploitation dans ces provinces.

L'Office a également réglé sept différends formels et informels survenus entre des chemins de fer et des municipalités, des administrations routières, des entreprises de services publics, des propriétaires fonciers et des particuliers relativement aux droits de propriété et à l'accès, à la répartition des coûts et à d'autres sujets. L'Office a également aidé les parties par l'élaboration d'un *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* qui établit une structure nationale des tarifs pour les travaux effectués par les lignes de chemin de fer sur les franchissements et des projets semblables. En s'en remettant à l'Office, les parties peuvent éviter des procédures juridiques qui peuvent s'éterniser et s'avérer coûteuses.

Lorsque l'Office reçoit une demande relative à un **projet de construction, il doit s'assurer qu'elle tient compte des facteurs environnementaux** conformément à la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, tant dans la planification que dans le processus de prise de décisions, de façon à favoriser le développement durable. En 2003–2004, l'Office a donné le feu vert à un tel projet après s'être assuré qu'il ne comporterait aucun effet environnemental nuisible. On continue à surveiller de nombreux autres projets à travers le pays pour ce qui est de leurs effets sur l'environnement. L'outil innovateur de consultation en ligne de l'Office, qui regroupe plusieurs ministères,

continue d'être utile à la coordination, l'harmonisation et l'amélioration des processus d'évaluation environnementale.

Le chapitre du rapport annuel 2003 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Web www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html, et la section « Ferroviaire » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités du domaine ferroviaire.

Dans le secteur **maritime**, l'Office s'engage à protéger les intérêts des exploitants de navires et des expéditeurs canadiens et, du même coup, à assurer la poursuite des activités commerciales de façon juste et efficace en eaux canadiennes.

Aux termes de la *Loi sur le cabotage*, le transport de marchandises ou de passagers et toute autre activité en eaux canadiennes, comprenant le plateau continental, sont réservés aux navires immatriculés au Canada, sauf lorsque aucun navire canadien adapté n'est disponible pour être affecté à l'activité. Avant qu'une **licence de cabotage** soit délivrée pour l'importation d'un navire étranger en eaux canadiennes pour des activités commerciales, l'Office doit déterminer qu'il n'y a aucun navire canadien adapté et disponible pour être affecté à l'activité proposée. Si l'activité comporte le transport de passagers, il doit également établir qu'aucun service adapté et identique ou similaire n'est offert par un exploitant d'un ou de plusieurs navires canadiens. En 2003–2004, l'Office a reçu 122 demandes de licences de cabotage (92 en 2002–2003) et en a approuvées 108 (76 en 2002–2003).

Après une année de consultations intensives auprès de l'industrie maritime et les groupes d'intérêt, l'Office a émis un ensemble de lignes directrices pour les demandes de licence de cabotage. Ces lignes directrices comportent une description du processus, les responsabilités de toutes les parties dans le processus et les facteurs que l'Office considère dans son analyse de la demande. Elles protégeront davantage les intérêts des exploitants maritimes et des expéditeurs, et amélioreront l'efficacité générale du processus de l'Office.

À la suite d'une modification de la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut maintenant faire enquête sur les objections aux droits portuaires imposés par les autorités portuaires qui gèrent les activités de 20 ports importants au pays. En 2003–2004, l'Office a reçu une première objection. Plusieurs exploitants de bateaux d'excursion prétendaient que les frais de service d'entretien du port exigés par le Port de Toronto étaient inéquitables, trop élevés et leur causaient un préjudice indu. L'Office a décidé que les frais exigés par le port ne comportaient aucune discrimination contre ces exploitants.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des bateaux qui entrent ou sortent des grands ports canadiens ou qui traversent les voies d'eau canadiennes doivent recourir aux services d'un pilote maritime canadien. Celui-ci est qualifié pour aider à la navigation à bord des bateaux. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentienne, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage dans leur région respective

et fixent le tarif de ces services. Les administrations des Grands Lacs et du Pacifique ont publié des modifications tarifaires en vue de les augmenter en 2003–2004. Aucune objection n'a été déposée.

Le chapitre du rapport annuel 2003 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Web www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html, et la section « Maritime » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

5.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience

Tous les voyageurs canadiens peuvent profiter de l'accès amélioré au réseau fédéral des transports pour les personnes ayant une déficience qui s'effectue grâce au règlement des plaintes, à l'élaboration et à la mise en œuvre de codes de pratiques et de règlements essentiels, et à la communication.

La *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office les attributions lui permettant d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience, dans un premier temps de façon systémique en élaborant des règlements et des codes de pratiques et, dans un deuxième temps au cas par cas, en réglant chaque plainte individuelle.

L'approche systémique

En 2003–2004, un rapport intitulé *Boarding Small Regional Aircraft* (Embarquement à bord des petits aéronefs), qu'on peut consulter sur le site Web de Transports Canada à l'adresse www.tc.gc.ca/cdt/sommaire/14000/14077e.htm, a été publié dans le cadre d'un projet conjoint de recherche réalisé avec le Centre de développement des transports de Transports Canada. Cette étude porte sur les équipements d'embarquement qu'utilisent les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens. Elle examine l'accessibilité des avions passagers de 19 à 60 places en usage au Canada, quant aux types et à la disponibilité des équipements d'embarquement dans les aéroports canadiens, à leur utilisation, leur coût et leurs caractéristiques fonctionnelles. Elle porte sur la compatibilité des équipements des aéroports avec les petits avions passagers et sur leur performance et leur efficacité pour les passagers en fauteuil roulant.

Les conclusions de ce rapport ont été évaluées en fonction des modifications proposées par l'Office à la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (qui énonce les conditions de transport des personnes ayant une déficience) afin de les étendre aux services intérieurs exploités au moyen d'avions de 20 à 29 passagers. Le rapport ayant établi que de tels services sont présentement très peu nombreux (c.-à-d., un type d'avion), l'Office a considéré la possibilité de publier des lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs commerciaux plutôt que de modifier la Partie VII du Règlement. Des lignes directrices ont donc été ébauchées sur l'exploitation des services intérieurs utilisant

des aéronefs ayant jusqu'à 29 places afin d'entreprendre une consultation auprès de personnes ayant une déficience. En 2004–2005, l'Office consultera le Comité consultatif sur l'accessibilité concernant l'ébauche de ces lignes directrices. Par la suite, l'Office étudiera les avantages qu'il y aurait à modifier le Règlement existant afin d'en étendre l'application à l'utilisation de ce type d'aéronef.

Tout en respectant la politique du gouvernement du Canada visant l'adoption d'une démarche volontaire comme solution de rechange viable, l'Office a élaboré et mis en application trois codes de pratiques concernant les réseaux de transport public (par aéronef, par train et par traversier). Les codes, disponibles sur le site Web www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_f.html, ont été élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

L'Office surveille, mesure et évalue la conformité de l'industrie avec ces codes de pratiques. En 2002–2003, les trois codes étaient tous en vigueur pour la première fois et les questionnaires de suivi ont été envoyés à tous les transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers visés par les codes. Les sondages renferment des questions sur les caractéristiques importantes, par exemple les toilettes accessibles, les fauteuils roulants de bord et l'espace pour accueillir un animal aidant aux sièges passagers. De plus, les données recueillies sur les caractéristiques d'accessibilité qui existaient au moment de la diffusion de chaque code (données repères) ont été comparées avec celles sur les caractéristiques en place à la date de prise d'effet des codes (données de mise en œuvre). Le taux de réponse relatif aux trois sondages était de 100 pour cent. Les résultats des sondages sur les codes concernant le transport ferroviaire et les traversiers ont été exposés dans le rapport de l'an dernier.

Les résultats des sondages sur le code aérien ont été analysés et publiés en 2003–2004. L'Office est fier de dire que les résultats sont encourageants. Même si différentes caractéristiques d'accessibilité existaient au moment de la diffusion du code, les résultats du sondage démontrent que les transporteurs aériens continuent à se conformer entièrement à plusieurs des dispositions du code. De plus, ils ont apporté d'autres améliorations.

Les critères du code de pratiques sont groupés en 13 catégories, dont l'affichage, l'éclairage, les mains courantes, la communication des annonces, les indicateurs tactiles de rangée et les toilettes. Les deux catégories dans lesquelles les améliorations les plus remarquables ont été réalisées depuis la publication du code de pratiques en 1997 sont les mains courantes des escaliers d'embarquement intégrés, qui ont gagné 49 points pour atteindre 88 pour cent de conformité, et la communication des annonces qui a gagné 47 points pour atteindre la pleine conformité. De plus, le taux de conformité relatif aux indicateurs tactiles de rangées a doublé depuis la publication du code. La conformité à tous les critères du code est passée de 63 pour cent en 1997 à 82 pour cent en 2002.

La conformité avec les codes de l'Office fait en sorte que les personnes ayant une déficience ont un meilleur accès au réseau fédéral des transports. De plus, elles ont l'assurance de pouvoir jouir d'un niveau de service fiable et uniforme partout au Canada. L'Office fait rapport de ces résultats de sondages afin de fournir des renseignements fiables au public et de responsabiliser l'industrie face à ses engagements en vue d'améliorer l'accessibilité du réseau fédéral des transports en appliquant les normes d'accessibilité établies par les codes volontaires.

En 2003–2004, l'Office a complété l'élaboration d'un **quatrième code de pratiques sur l'élimination des obstacles à la communication** avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication). Ce nouveau code comprend des critères visant l'amélioration de la communication et de l'accès à l'information destinée à ces personnes. Il s'appliquera aux fournisseurs de services de transport et aux exploitants de gares, des modes aérien, ferroviaire et maritime. Bien que ce code mette l'accent sur les besoins en information des personnes ayant une déficience, tous les voyageurs devraient en tirer parti.

L'Office a complété de vastes consultations publiques sur le code de communication en 2002–2003. Bien qu'il ait prévu le publier à cette époque, l'Office a décidé de prolonger les consultations en raison des nombreuses préoccupations qu'ont soulevées les participants et pour s'assurer que le code soit adopté à part entière. L'Office était prêt à publier le nouveau code en 2003–2004, mais a décidé d'en remettre la publication à cause de la situation précaire de l'industrie aérienne et dans l'espoir que la situation financière d'Air Canada se redresse avant la publication. L'Office a également élaboré un manuel pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en œuvre le nouveau code de communication. Le code et le manuel seront publiés dans le cadre de la semaine nationale des transports en juin 2004.

L'approche au cas par cas

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Dans les cas où les parties ne désirent pas régler la plainte en recourant aux services de médiation de l'Office, celui-ci fera **enquête sur la plainte** déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif.

L'Office a reçu, l'an dernier, 45 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience (54 en 2002–2003). Parmi les 31 plaintes qui ont été classées au cours de l'année, incluant certains cas non réglés de la fin de l'année dernière, 13 ont donné lieu à une décision de l'Office, cinq ont été réglées par voie de la médiation, une a été classée en raison du fait que les plaidoiries étaient incomplètes et 12 ont été retirées. De ces 12 plaintes, deux ont été retirées à la suite de l'intervention des employés l'Office, ce qui a permis au transporteur de remédier aux problèmes rencontrés par les plaignants. L'Office est également intervenu en qualité de facilitateur dans sept cas. Ainsi, les problèmes ont pu être réglés avant que soient effectués les voyages, évitant ainsi d'éventuelles plaintes.

De plus, l'Office a fait le suivi auprès des transporteurs pour s'assurer qu'ils avaient pris les mesures correctives nécessaires par suite des décisions de l'Office.

Le 29 octobre 2003, l'Office ordonnait à VIA Rail d'éliminer 14 obstacles abusifs qui gênaient les déplacements des personnes ayant une déficience à bord de certains wagons de sa nouvelle flotte de 139 wagons passagers Renaissance achetés en 2000. Cette ordonnance faisait suite à une plainte, déposée le 4 décembre 2000 par le Conseil des Canadiens avec déficiences, soulevant 46 points à propos des wagons Renaissance, surtout en rapport avec l'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant.

VIA a interjeté appel auprès de la Cour fédérale du Canada qui a accepté sa demande de suspension de la décision de l'Office.

Bien que plusieurs plaignants se soient dits satisfaits de la façon dont l'Office et son personnel avaient traité leurs plaintes, le fait de rendre des décisions en matière d'accessibilité dans le délai le 120 jours prescrit par la *Loi sur les transports au Canada* représente toujours un défi, lequel a été accentué du fait que les plaintes d'accessibilité déposées contre Air Canada n'ont pu être traitées en 2003–2004. Voir la section 5.3.1 pour connaître les détails de ce défi et la façon dont l'Office entend le relever.

Le cas de VIA Rail a été le plus important que l'Office a traité en 2003–2004. On peut obtenir plus d'information et d'autres exemples de plaintes dans le rapport annuel 2003 de l'Office sur son site Web à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

À la suite d'une plainte qui avait été déposée contre British Airways, l'Office avait conclu que le temps qui s'était écoulé avant que le transporteur puisse prêter assistance avec un fauteuil roulant dans un aéroport, ainsi que le fait que le personnel du transporteur n'avait pas fourni cette aide afin de permettre au passager de se rendre à l'aire publique générale, avaient constitué des obstacles abusifs. Aussi l'Office avait-il enjoint au transporteur de modifier ses politiques, y compris les conditions générales relatives aux vols à destination et en provenance du Canada, et de les communiquer à son personnel afin de les informer du fait qu'il devait prêter assistance aux personnes ayant une déficience dans les aéroports canadiens.

Les enquêtes et les décisions qui en résultent peuvent avoir des incidences bien au-delà de la résolution d'un cas en particulier. Elles peuvent entraîner la modification des politiques et des procédures d'un transporteur de façon à profiter aux voyageurs. Elles peuvent aussi servir à faire la lumière sur ce que l'Office perçoit comme un obstacle abusif.

Sensibilisation et reconnaissance

L'Office dispose d'un excellent programme d'éducation publique et de sensibilisation, lequel a été conçu pour éviter que ne surviennent les problèmes. Au cours de 2003–2004, dans une lettre signée par la présidente de l'Office et adressée à toutes les agences de voyages et les lignes aériennes au pays, l'Office soulignait l'importance d'une communication efficace entre les voyagistes, les agents de voyages et leurs clients qui ont une déficience, et ce afin de s'assurer que les transporteurs fournissent les services appropriés.

L'Office a aussi continué à promouvoir le transport accessible et l'uniformité des normes de service pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger dans le cadre de conférences et de salons professionnels. L'Office a travaillé étroitement avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à faire la promotion de l'accessibilité dans le cadre des nouveaux programmes de contrôle de sécurité.

Grâce aux efforts de l'Office en vue de favoriser l'accès aux systèmes de transport pour les personnes ayant une déficience, le Canada fait bonne figure sur la scène internationale en tant que chef de file en la matière. En octobre 2003, le programme d'accessibilité de l'Office **était cité comme pratique d'excellence** dans un rapport de la Coopération économique de la zone Asie-Pacifique (APEC). Le rapport, intitulé *Les pratiques d'excellence en matière d'accessibilité au tourisme pour les voyageurs à capacité physique restreinte*, a été publié par le Groupe de travail sur le tourisme de l'APEC à la suite d'une étude réalisée en 2000. D'après le rapport, « pratiques d'excellence en matière d'accessibilité au tourisme » s'entend des pratiques applicables, transférables et adaptables, soit celles qui ont eu du succès et des effets concrets sur l'amélioration des expériences touristiques du public.

Le chapitre du rapport annuel 2003 de l'Office intitulé « Transports accessibles » disponible sur son site Web www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html, et la section « Transports accessibles » de son site Web, fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

5.3.4 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds de recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer

Chaque année, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tiré par le Canadien National (CN) et le Canadien Pacifique (CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole qui prend fin le 31 juillet. Si le revenu réel d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie doit rembourser l'excédent et payer toute pénalité prescrite dans

le règlement. Le Programme des revenus maximaux se veut un régime souple d'établissement des tarifs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs contre des augmentations excessives de tarifs ferroviaires.

Dans sa décision n° 713-R-2003, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest ne dépassaient pas les plafonds établis pour la campagne agricole 2002–2003. Cette décision est affichée sur le site Web de l'Office www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2003/R/713-R-2003_f.html .

La démarche d'établissement des recettes maximales comporte deux volets. Dans un premier temps, il faut établir l'indice des prix composite afférent au volume (facteur d'inflation) servant au calcul des augmentations ou réductions des plafonds pour la campagne agricole suivante. Ceci doit être fait au plus tard le 30 avril. Dans un deuxième temps, il faut calculer les revenus réels des chemins de fer et leurs plafonds des recettes après la campagne agricole. Ceci doit être fait au plus tard le 31 décembre.

Avant d'établir l'indice des prix composite afférent au volume, l'Office consulte les parties concernées de l'industrie du transport et de la manutention du grain, y compris les représentants des producteurs, des organisations d'expéditeurs, des chemins de fer, des compagnies céréalières et des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. En outre, l'Office vérifie les renseignements détaillés que renferment les documents que soumettent les compagnies de chemin de fer. Avant de rendre une décision, l'Office tient compte des commentaires obtenus lors des consultations, de l'analyse et de l'examen de toute l'information, ainsi que des constatations découlant des vérifications.

Dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2003–2004, l'Office indique qu'il fera le suivi de son rendement à l'égard de l'exécution du programme des revenus maximaux en obtenant les vues des diverses organisations qui y prennent part. Un tel sondage a été mené en 2002–2003 et sera répété périodiquement. En 2002–2003, l'Office a sondé les expéditeurs, les producteurs et les transporteurs pour connaître leur évaluation du niveau d'efficacité et leur satisfaction générale des processus de l'Office en ce qui a trait à la détermination annuelle de l'indice des prix composite afférent au volume. Tous les répondants ont indiqué être satisfaits des processus de l'Office et de la façon dont la séance de consultation s'est déroulée. En fait, presque deux tiers des répondants se sont dits *très* satisfaits.

Ce sondage initial et ses résultats serviront de point de repère pour suivre les changements d'opinion des participants au sujet des mécanismes de l'Office lors de l'établissement annuel de l'indice des prix composite afférent au volume. L'Office prévoit mener de tels sondages périodiquement afin de pouvoir évaluer le rendement de son personnel et assurer que toutes les parties visées prennent part au processus et que les résultats constituent pour les intervenants du réseau de transport et de manutention du grain un régime juste et équilibré d'établissement des plafonds des recettes.

5.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Comme on l'indique précédemment, l'Office travaille actuellement à rapprocher ses programmes de ses résultats afin de mieux démontrer l'apport au résultat stratégique. Ce travail suppose un meilleur établissement des coûts des diverses activités de concert avec l'architecture des activités de programmes, la structure de gestion des ressources et des résultats et le système d'information sur les dépenses. Entre-temps, nous offrons la ventilation des coûts par secteur de programme.

Programme de l'Office : **Fournir un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible.**

Ressources utilisées : **27 367 (en milliers de dollars)**
282 équivalents temps plein

Programmes	Dépenses (en milliers de dollars) 2003–2004	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest
Transport aérien	6 974	√	√		
Transport ferroviaire	4 523	√	√		√
Transports accessibles	1 692			√	
Transport maritime	814	√	√		
Membres, soutien juridique et de la réglementation	6 090	√	√	√	√
Services généraux et de technologie de l'information*	7 274	√	√	√	√
Total	27 367				

* Fournissent un appui à l'ensemble du programme et des activités. Inclut les coûts liés à l'aménagement d'un bureau satellite.

5.5 Pratiques de gestion

5.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales

Bien que l'Office n'ait pas de politique officielle en matière de développement durable, des activités pertinentes à ce sujet figurent dans ses procédures. Il a mis en place des mesures d'approvisionnement écologique, remis au personnel des bacs de recyclage, et a fait don de son matériel électronique et de logiciels excédentaires au programme « Ordinateurs pour les écoles », administré par Industrie Canada.

5.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur

Comme l'indique son Rapport sur les plans et les priorités 2003–2004, l'Office a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action concernant l'excellence en gestion. L'accent a été mis sur l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement qui permettra à l'Office de cueillir et d'analyser systématiquement les données et de faire rapport du rendement de ses programmes et activités. Ces outils de gestion sont en place, y compris une chaîne de résultats (voir la section D de l'annexe 2) qui décrit brièvement les résultats que l'Office entend réaliser et les extrants que les activités de l'Office produisent.

Compte tenu de la disponibilité limitée de ressources, le Rapport ministériel sur le rendement pour 2004–2005 soulignera certaines améliorations, les plus importantes seront réalisées au cours des exercices 2005–2006 et les suivants. Ce modèle de mesure du rendement a été élaboré en collaboration avec la Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie et l'Agence canadienne sur l'évaluation environnementale. Il a été partagé avec la collectivité des petits organismes lors d'un atelier spécial sur la mesure du rendement à l'intention des petits organismes, à l'hiver 2004, auquel participaient aussi des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor et du Bureau du vérificateur général.

Une des priorités de l'Office était de renforcer sa planification opérationnelle et l'affectation de ses ressources, après une remise en question des demandes de fonds, afin d'assurer que les secteurs à haut risque recevraient les ressources financières adéquates. Ainsi, il en a résulté une réaffectation des ressources qui permettra à l'Office de régler les questions dans les secteurs tels que les transports accessibles.

L'Office a poursuivi son travail de mise en œuvre d'un cadre de gestion intégrée du risque de concert avec ses partenaires du Comité des griefs des Forces canadiennes, du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses et du Secrétariat de l'ALENA, section canadienne. Ce partenariat a produit non seulement un cadre de gestion du risque et un profil de risque propre à chaque organisation, mais aussi un cadre et un profil génériques utilisables par d'autres petits organismes fédéraux comme point de départ pour les leurs.

Les documents sur la mesure du rendement et la gestion du risque sont disponibles sur le site Web de la Collectivité des petits organismes à l'adresse www.cso-cpo.gc.ca/mm-mm/products_documents_f.html

5.5.3 Gestion des ressources humaines

L'Office a poursuivi la mise en œuvre des démarches stratégiques décrites dans son plan de relève afin de parer aux effets prévus sur l'effectif par suite de l'évolution démographique. Le plan de relève de l'Office a été signalé comme pratique d'excellence pour un petit organisme dans une publication du Centre canadien de gestion (maintenant réorganisé au sein de l'École de la fonction publique du Canada) intitulée *Le renouveau des organisations : gérer les transitions des effectifs*. Cette publication applaudit l'innovation dont l'Office a fait preuve dans ses plans des ressources humaines en vue de favoriser la mobilité et de trouver des moyens de financer un programme global de planification de la relève dans un petit organisme dont les ressources sont limitées.

Afin de tenir compte de la tendance visant la mise en place de cadres de responsabilisation et de surveillance, l'Office en a élaboré un relative à la dotation, lequel est fondé sur les principes de la gestion du risque qui a également été bien accueilli par la Commission de la fonction publique comme mesure innovatrice. L'Office a l'intention de surveiller et d'évaluer le rendement de son programme de dotation par rapport au nouveau cadre, en particulier parce qu'il a délégué aux gestionnaires les pleins pouvoirs de dotation après leur avoir offert une formation intensive. L'Office considère ces initiatives clés comme un moyen de fournir des outils de mesure de la responsabilité aux gestionnaires relativement aux décisions ayant trait à la dotation, et ce avant l'application de la réforme en matière de dotation prévue par la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*.

5.5.4 Gouvernement du Canada en direct

L'initiative Gouvernement en direct est une autre des principales composantes du programme des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Le site Web de l'Office permet un accès rapide et facile à l'information sur l'Office, à ses décisions et à ses activités. L'Office a un service d'abonnement électronique qui prévient les abonnés lorsqu'un nouveau contenu est affiché sur sont site Web et lorsqu'il publie des avis généraux. Les Canadiens qui désirent porter plainte contre un transporteur aérien peuvent maintenant le faire en direct sur le site Web de l'Office.

En 2003–2004, l'Office a ajouté un nouveau formulaire en direct pour les Canadiens qui désirent déposer une plainte relativement à l'accessibilité des réseaux canadiens de transport de passagers par chemin de fer, avion et traversiers, lesquels relèvent de la compétence du gouvernement fédéral. De plus, ce même site permet d'obtenir en ligne l'information sur l'étape de traitement de la plupart des demandes et des plaintes.

Annexe 1 : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 pour cent des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques aux coûts pour s'assurer que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
		2003–2004		
Crédit		Dépenses totales prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles totales
	Office des transports du Canada			
55	Dépenses de fonctionnement	23 272	25 300	23 957
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux des employés	3 462	3 410	3 410
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	0	0
	Total	**26 734**	**28 710**	**27 367**

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

	2003–2004		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents temps plein	278	282	282
(en milliers de dollars)			
Fonctionnement*	25 643	27 335	26 469
Capital	1 091	1 375	898
Total des dépenses nettes	**26 734**	**28 710**	**27 367**
Coût des services offerts par d'autres ministères	3 024	3 656	3 656
Coût net du programme	**29 758**	**32 366**	**31 023**

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Raison de la variance

L'écart entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les augmentations des coûts liés au personnel (compensation découlant des conventions collectives et mandat relatif au traitement des plaintes relatives au transport aérien).

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

(en milliers de dollars)			2003–2004		
	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002–2003	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	**25 767**	**27 978**	**26 734**	**28 710**	**27 367**
Dépenses en capital	**782**	**941**	**1 091**	**1 375**	**898**

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Les rapports annuels de 1997 à 2003 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Site Web : www.otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Claude Jacques	Avocat général et secrétaire	(819) 997-9323 claude.jacques@cta-otc.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directrice générale	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planification	Carole Girard	Directrice	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Directeur	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Lois et règlements appliqués

C - 1 **L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :**

Loi sur les transports au Canada	*L.C. (1996), ch. 10*

C - 2 **L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :**

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale	*L.C. (1992), ch. 37*
Loi maritime du Canada	*L.R.C. (1998), ch. 10*
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie	*L.R.C. (1985), ch. E*
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes	*L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)*
Loi sur l'accès à l'information	*L.R.C. (1985), ch. A*
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile	*L.C. (1996), ch. 20*
Loi sur la gestion des finances publiques	*L.R.C. (1985), ch. F-11*
Loi sur la protection des renseignements personnels	*L.R.C. (1985), ch . P-21*
Loi sur la sécurité ferroviaire	*L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
Loi sur le cabotage	*L.C. (1992), ch. 31*
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer	*L.R.C. (1985), ch. R-4*
Loi sur le pilotage	*L.R.C. (1985), ch. P-14*

C - 3 L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office national des transports

C - 4 L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » du site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/legislation/index_f.html.

D. Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada

Résultat stratégique

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible

⇳

Résultats intermédiaires

- Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.
- Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.
- Les intérêts économiques et autres des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.

⇳

Extrants

- décisions et arrêtés
- licences, permis, certificats d'aptitude et autres
- codes de pratiques, outils et règlements
- matériel éducatif
- plafonds des recettes pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest
- plaintes traitées et réglées
- recommandations au sujet de l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*
- sanctions administratives pécuniaires imposées
- rapports

⇳

Activités

- tenue d'audiences
- médiation des différends
- traitement des plaintes relatives au transport aérien
- activités de communication, y compris discours, présentations, publications, diffusion d'information, etc.
- suivis et enquêtes afin d'assurer la conformité avec les règlements, les lois et les accords internationaux
- délivrance de licences, de permis et de certificats, formulation de recommandations et autres décisions
- décisions d'ordre administratif
- élaboration et mise en œuvre de règlements
- élaboration de codes de pratiques, de lignes directrices et d'outils similaires
- consultations avec les principaux intéressés